Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Ministère du Revenu

Rapport annuel 1989-1990

Québec

91-05515/

Cette publication a été
rédigée par le ministère du Revenu.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

En vue d'alléger le texte, on n'y emploie généralement que le masculin pour désigner les femmes et les hommes.

Dépôt légal — 1er trimestre 1991
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14459-0
ISSN : 0708-4536

© Gouvernement du Québec

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel du ministère du Revenu du Québec pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 1990.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre,

Raymond Savoie

Sainte-Foy, décembre 1990

Monsieur Raymond Savoie
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur le ministère du Revenu, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport du Ministère pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 1990.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mon profond respect.

Le sous-ministre,

Bernard Angers

Sainte-Foy, décembre 1990

Table des matières

Partie I
Présentation du Ministère 9

1.1 Bref historique 9

1.2 Mission 9

1.3 Nomination 9

1.4 Principales réalisations en 1989-1990 9

1.5 Organigramme au 31 mars 1990 11

1.6 Organisme relevant du ministère du Revenu 12

1.7 Structure administrative et mandats 12

1.8 Titulaires des fonctions au 31 mars 1990 15

1.9 Loi sur le ministère du Revenu 17

1.10 Lois administrées par le ministère du Revenu 17

Partie II
Programmes administrés 19

2.1 Programme 01
Administration fiscale 19

2.2 Programme 02
Aide financière au revenu de travail 36

2.3 Programme 03
Contrôle des jeux de hasard et des courses 36

Partie III
Tableaux de statistiques administratives 37

3.1 Budget du ministère du Revenu réparti par programme, exercice 1989-1990 37

3.2 Sommaire des dépenses de fonctionnement par catégorie, exercice 1989-1990 37

3.3 Catégories de clientèle desservie par le ministère du Revenu, exercice 1989-1990 37

3.4 Revenus fiscaux, revenus divers et contributions, exercices 1988-1989 et 1989-1990 38

3.5 Remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis, exercices 1988-1989 et 1989-1990 38

3.6 Encaissements à la fin des exercices 1988-1989 et 1989-1990 39

3.7 Avis de cotisation émis en 1988-1989 pour l'année d'imposition 1987 et en 1989-1990 pour l'année d'imposition 1988 39

3.8 Comptes débiteurs nets, à l'exclusion des comptes de faillis, au 31 mars 1989 et au 31 mars 1990 39

3.9 Nombre de visiteurs, de lettres et d'appels téléphoniques reçus dans les bureaux de la Direction générale des services au public et à l'entreprise, exercice 1989-1990 40

3.10 Indicateurs d'efficience, exercices financiers de 1983-1984 à 1989-1990 40

3.11 Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux, exercices 1988-1989 et 1989-1990 41

Partie I
Présentation du Ministère

1.1 Bref historique

Le ministère du Revenu existe sous sa forme actuelle depuis le 1er avril 1961, alors qu'entrait en vigueur la Loi concernant le ministère du revenu de la province (9-10 Élisabeth II, c. 40). Cette loi constituait en un ministère distinct ce qui était connu jusqu'alors sous l'appellation du Bureau du contrôleur du revenu, rattaché au ministère des Finances.

Depuis 1961, le ministère du Revenu a continué d'évoluer dans le cadre juridique de sa loi constituante à mesure que le gouvernement lui confiait de nouvelles tâches ou l'administration de nouveaux programmes. C'est ainsi qu'il a été chargé, en 1965, de percevoir les contributions au Régime de rentes du Québec et, en 1969, les contributions au Régime d'assurance-maladie du Québec. Cette dernière fonction s'est légèrement modifiée en 1978 par suite de l'abolition des contributions des particuliers, mais le Ministère continue de percevoir la contribution des employeurs.

Depuis 1976, la Régie des loteries et courses du Québec relève du ministre du Revenu; la responsabilité de cet organisme incombait auparavant au ministre de la Justice.

1.2 Mission

La mission du Ministère se définit comme suit : « Le ministère du Revenu du Québec administre les lois qui lui sont confiées dans une perspective de service à l'État et au citoyen. Il conseille le gouvernement en matière de politique fiscale et sociofiscale. Il perçoit ainsi les montants dus à l'État et répartit des sommes allouées par le gouvernement aux citoyens, par le biais de programmes fiscaux à caractère social. »

1.3 Nomination

Me André Brochu, directeur régional des oppositions à Sainte-Foy a été nommé sous-ministre adjoint et directeur général de la législation. Il a remplacé à ce poste Me André Saint-Jean, nommé vice-président de la Commission des services juridiques.

1.4 Principales réalisations en 1989-1990

Bureau des plaintes

En juin 1989, le Ministère a mis en place le Bureau des plaintes. Rattaché au Bureau du sous-ministre, ce bureau a le mandat de veiller à ce que les plaintes exprimées par les contribuables ou les mandataires à l'endroit du Ministère reçoivent toute l'attention qu'elles méritent.

Entente avec le Protecteur du citoyen

Le 1er décembre 1989, le ministre du Revenu a signé avec le Protecteur du citoyen un protocole d'entente visant à instaurer des aménagements administratifs permettant à chacun d'exercer ses fonctions dans le respect de ses responsabilités respectives. En termes plus précis, ce protocole d'entente facilite le traitement des plaintes à l'endroit du ministère du Revenu reçues par le Protecteur du citoyen. Il s'agit d'une innovation au gouvernement.

Remboursement anticipé

Le Ministère a maintenu son programme de remboursement anticipé inauguré en 1988-1989 et l'a rendu accessible à un plus grand nombre de contribuables en portant de 800 $ à 1 000 $ le montant de remboursement qui pouvait être versé par anticipation. Au 31 mars 1990, pour la déclaration de revenus de 1989, un remboursement anticipé avait été versé à 440 727 contribuables, pour une valeur totale de 149 400 000 $. La majorité de ces remboursements avaient été émis environ 10 jours après la réception de la déclaration des revenus.

Traitement accéléré des déclarations

Les efforts déployés l'année précédente pour réduire le délai de traitement des déclarations de revenus ont été maintenus en 1989-1990. Au 31 mars 1990, 733 087 remboursements, d'une valeur totale de 307 800 000 $, avaient été transmis dans un délai moyen de 32 jours.

Refonte des systèmes

Les travaux relatifs à la refonte des systèmes administratifs du Ministère se sont poursuivis et approchent maintenant de l'étape de l'implantation des systèmes opérationnels. De fait, un premier système, celui de l'enregistrement, a été mis en oeuvre en novembre 1989.

L'implantation d'autres grands systèmes est prévue pour l'automne 1990.

Il convient de souligner que, dans le cadre des travaux de la refonte, une attention spéciale est accor-

dée à l'environnement humain et opérationnel pour que l'adaptation aux nouveaux systèmes et aux changements technologiques s'effectue sans heurts.

Législation

En 1989-1990, le Ministère a rédigé deux projets de loi dont l'un visait principalement à donner suite au discours sur le budget du ministre des Finances du Québec du 16 mai 1989. L'autre avait pour objet principal l'harmonisation de la législation fiscale du Québec avec celle du Canada.

Formation et perfectionnement

Durant l'exercice, le Ministère a consacré 21 000 jours-personnes à la formation de son personnel, principalement dans les domaines de la gestion, des communications, de la fiscalité, des méthodes de travail, de l'informatique et de la bureautique. Le temps consacré à la formation représente 4,7 jours par employé régulier, ce qui est supérieur à la moyenne observée dans l'ensemble de la fonction publique québécoise.

Aide aux employés

Le Ministère a mis sur pied, en juin 1989, un programme innovateur d'aide aux employés. Ce programme offre des services d'aide, de référence et de suivi aux employés du Ministère aux prises avec des problèmes de nature personnelle. Le recours aux services du programme est purement volontaire.

Lutte à la fraude fiscale

En plus de son programme de lutte contre la fraude fiscale dans les domaines du tabac et des carburants, le Ministère en a créé un pour le secteur du commerce des boissons alcooliques. Une collaboration efficace a été obtenue de divers organismes gouvernementaux et privés.

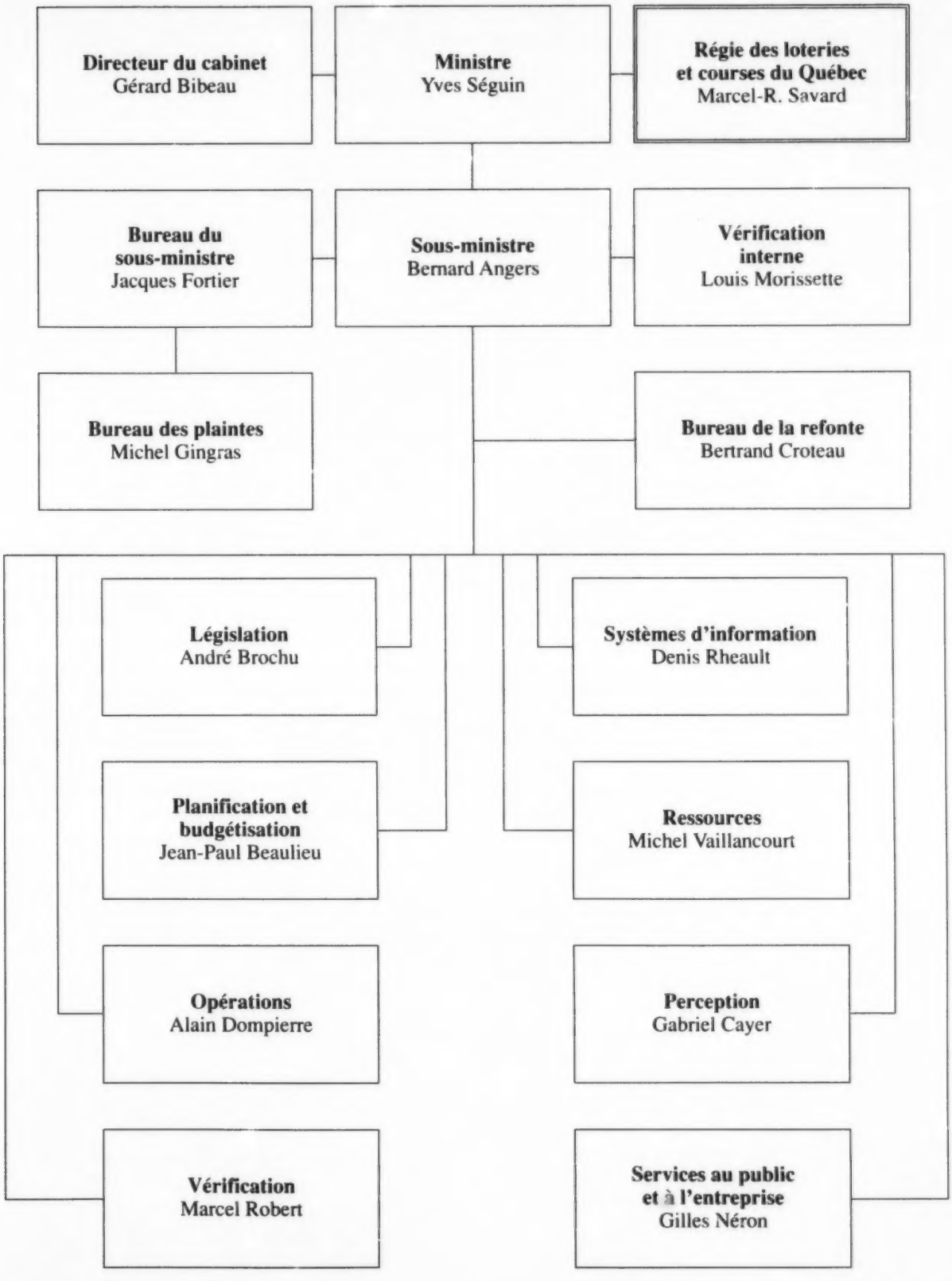
Services à la clientèle

Le Ministère multiplie ses efforts de simplification des formulaires et d'assistance aux contribuables et mandataires.

La déclaration de revenus des particuliers et les guides ainsi que les formulaires destinés aux entreprises et aux corporations ont été améliorés en ce sens.

En outre, le Ministère a accru sa présence auprès de diverses catégories de contribuables et de mandataires. À cet effet, il a participé à un nombre important de salons spécialisés et d'expositions ainsi qu'à des congrès réunissant des fiscalistes.

1.5 Organigramme au 31 mars 1990



1.6 Organisme relevant du ministère du Revenu

La Régie des loteries et courses du Québec

La Régie des loteries et courses du Québec est un organisme qui a été créé par la Loi sur les loteries et courses sanctionnée le 23 décembre 1969, dont la responsabilité est passée du ministre de la Justice au ministre du Revenu à la suite du décret 3500-76 du 12 octobre 1976.

La Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement, sanctionnée le 22 décembre 1978, a remplacé la Régie des loteries et courses par un autre organisme portant le même nom mais doté de pouvoirs accrus et d'un champ d'activités élargi.

La Régie a le mandat général

— d'assurer l'application, l'exécution et le respect de la Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et des règles ou règlements adoptés en vertu de cette loi;

— de surveiller et de contrôler, dans le meilleur intérêt du public, les courses, les concours publicitaires, l'exploitation des appareils d'amusement et les systèmes de loteries;

— de percevoir les droits prescrits en vertu de la Loi.

La Régie se compose de cinq membres, dont un président et un vice-président, tous nommés par le gouvernement. Le président en est le directeur général et il est responsable de son administration dans le cadre de ses règlements de régie interne. Il exerce ses fonctions à temps plein comme les autres membres désignés par le gouvernement.

Au plus tard le 30 juin de chaque année, la Régie soumet un rapport de ses activités au ministre du Revenu qui le dépose à l'Assemblée nationale.

1.7 Structure administrative et mandats

Le Ministère possède des bureaux permanents à Sainte-Foy, Québec, Montréal, Hull, Jonquière, Rouyn-Noranda, Rimouski, Sherbrooke, Sept-Îles, Sorel, Trois-Rivières et Toronto.

La structure administrative du ministère du Revenu est conçue de façon à grouper sous une même responsabilité les fonctions similaires, sans égard aux lois auxquelles ces fonctions se rattachent. On peut distinguer les fonctions de direction et de soutien administratif, les fonctions de soutien technique, les fonctions reliées plus directement à l'application des lois fiscales et les fonctions orientées vers les services au public.

Direction et soutien administratif

Dans cette catégorie de fonctions se trouvent, outre le cabinet du ministre et le bureau du sous-ministre, la Direction de la vérification interne, la Direction générale des ressources et la Direction générale de la planification et de la budgétisation.

La Direction de la vérification interne

Cette direction est autonome par rapport aux autres unités administratives. Elle a pour tâche de vérifier de façon systématique toutes les activités du Ministère et de fournir au sous-ministre une évaluation de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières, en vue d'en tirer le maximum d'efficience et d'efficacité.

La Direction générale des ressources

Cette direction générale coordonne, développe et administre l'ensemble des programmes qui ont trait à la gestion des ressources humaines et matérielles de même qu'à celle des documents du Ministère.

Elle voit à l'application des politiques gouvernementales en matière de sélection, d'embauche et de gestion du personnel. Elle effectue les études relatives au développement organisationnel et plus particulièrement au domaine des structures administratives, à la division rationnelle des tâches et des fonctions ainsi qu'au climat organisationnel. Elle coordonne la préparation et l'administration des programmes de perfectionnement et de formation pour tous les employés du Ministère, et d'un programme d'aide aux employés.

La Direction générale des ressources a aussi pour tâche de veiller à ce que les employés obtiennent leur rémunération et leurs avantages sociaux, d'appliquer les conventions collectives de travail et les règlements concernant l'administration du personnel.

De plus, cette direction est responsable de la gestion des immeubles et des services téléphoniques, de l'aménagement et de l'entretien de l'équipement. Elle fournit aussi à l'ensemble du Ministère des services de soutien tels que l'approvisionnement, la reprographie et la messagerie externe.

Dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, elle élabore, avec les directions générales concernées, les nouveaux modèles d'organisation du travail. Elle identifie et évalue les influences organisationnelles en vue de l'implantation de changements technologiques et voit à la coordination et à la réalisation des activités d'environnement humain et opérationnel à l'intérieur de son champ de responsabilités.

Enfin, elle assume la responsabilité d'appliquer les lois et les règlements concernant la gestion des documents actifs, semi-actifs et inactifs du Ministère.

Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy et à Montréal.

La Direction générale de la planification et de la budgétisation

La Direction générale de la planification et de la budgétisation a pour mandat de conseiller le Ministère et d'offrir l'aide technique requise en matière de planification à court, moyen et long termes. En plus, elle est responsable de l'analyse et du suivi des programmations ministérielles.

Cette direction générale voit à la budgétisation et au contrôle de l'utilisation des ressources budgétaires; elle participe à l'élaboration des états financiers du gouvernement, fournit les analyses socio-économiques requises et en assure le traitement, analyse et interprète les statistiques de gestion.

Elle prépare aussi les dossiers requis pour l'étude annuelle des crédits du Ministère à l'Assemblée nationale et élabore les prévisions de revenus engendrés par les lois dont l'administration est confiée au ministère du Revenu. De plus, cette direction générale coordonne les principales activités ministérielles relatives à la fonction conseil que joue le Ministère auprès du gouvernement en matière de politiques fiscales et sociofiscales.

Soutien technique

Dans cette catégorie sont groupées des fonctions qui, comme les précédentes, servent à l'ensemble du Ministère mais revêtent un caractère très technique. Ces fonctions sont réparties entre le Bureau de la refonte, la Direction générale des systèmes d'information et la Direction générale de la législation.

Le Bureau de la refonte

Le Bureau de la refonte a pour mission de gérer et de coordonner les travaux de la refonte des systèmes du Ministère. Il doit ainsi définir les orientations ministérielles en matière de systèmes d'information, élaborer les plans de réalisation et assurer le suivi de même que le contrôle de leur réalisation. De plus, ce bureau doit appuyer l'implantation des changements dans l'organisation des tâches découlant de la refonte et assurer le synchronisme entre le développement des systèmes et la prise en charge des activités reliées à l'environnement humain et opérationnel.

La Direction générale des systèmes d'information

La mission de cette direction générale consiste, d'une part, à effectuer le développement, l'entretien et l'amélioration des systèmes informatiques et administratifs du Ministère et, d'autre part, à fournir un service de traitement sur ordinateur aux directions générales du Ministère et au Fichier central des entreprises. En outre, cette direction générale a la responsabilité de coordonner les acquisitions de biens informatiques pour le compte du Ministère. Elle assiste et conseille les autres directions générales sur l'utilisation optimale des systèmes informatiques centralisés et décentralisés. Enfin, elle conseille les autorités du Ministère en matière de bureautique et de plans de développement de systèmes centraux et les informe de l'évolution des travaux.

La Direction générale de la législation

Cette direction générale assume la responsabilité de l'ensemble des affaires juridiques qui incombent au Ministère. Elle rédige les lois et les règlements fiscaux, répond à toutes les demandes d'interprétation relatives aux lois fiscales, diffuse les interprétations sous forme de bulletins externes ou de directives internes et vérifie l'application de ces interprétations au sein du Ministère. Elle prononce, à la demande des contribuables, des décisions anticipées.

La Direction générale de la législation est également responsable des matières contentieuses touchant la fiscalité. Elle rend les décisions sur les avis d'opposition signifiés par les contribuables à l'égard des cotisations établies ainsi que les décisions relatives aux déterminations des statuts de travailleurs; elle regroupe les contentieux qui représentent le Ministère en demande et en défense devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative.

La Direction générale de la législation assume finalement un rôle conseil auprès du ministère des Finances en matière de législation et de politique fiscale, notamment lors de la préparation du budget, de déclarations ministérielles et de conférences fédérales-provinciales. De plus, elle fournit à d'autres ministères une assistance technique dans la rédaction de certains projets de loi et de règlements.

Les bureaux de la Direction générale de la législation sont situés à Sainte-Foy. Toutefois, la Direction du contentieux occupe des bureaux à Sainte-Foy et à Montréal, et la Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques compte une Direction régionale des oppositions à Sainte-Foy et une autre à Montréal.

Application des lois fiscales

Les fonctions directement reliées à l'application des lois fiscales sont réparties entre la Direction générale des opérations, la Direction générale de la perception et la Direction générale de la vérification.

La Direction générale des opérations

La Direction générale des opérations est responsable des fonctions d'encaissement et de comptabilisation. Elle enregistre les mandataires et les employeurs, puis concilie les remises de ces derniers avec leurs déclarations. Elle s'assure que les déclarations requises sont produites, traite ces déclarations, émet les avis de cotisation et rembourse les trop-perçus. De plus, cette direction fournit au public un service d'analyse et de règlement des requêtes relevant de sa compétence. Elle assure la circulation des dossiers physiques des assujettis et supervise la réception et l'expédition du courrier.

Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy, à Montréal et, depuis le début de 1986, à Québec, au Centre Champlain, où loge la Direction de la cotisation immédiate du bureau de Sainte-Foy.

La Direction générale de la perception

Cette direction générale a pour mandat de recouvrer et de protéger les créances du Ministère, d'obtenir les rapports de taxes et d'impôts non produits par les mandataires dans les délais prescrits, d'identifier les créances jugées irrécouvrables, de formuler les recommandations requises en vue de leur radiation et de récupérer les créances radiées devenues recouvrables. Elle perçoit les comptes de faillis ainsi que ceux des corporations dont la charte fait l'objet de dissolution volontaire ou forcée, délivre les certificats autorisant la distribution de biens en vertu de l'article 14 de la Loi sur le ministère du Revenu, dans les cas de successions et de dissolutions de compagnies, et conseille le Ministère en matière de perception fiscale. Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy et à Montréal.

La Direction générale de la vérification

Cette direction générale s'assure de l'exactitude des déclarations produites par les particuliers, les corporations et les mandataires. Elle vérifie si les montants versés au Ministère sont conformes aux prescriptions des lois. Elle assume la responsabilité de faire échec à la fraude fiscale, négocie et administre des ententes avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux en matière de collaboration et de perception de droits fiscaux. De plus, elle organise des activités de sensibilisation au respect volontaire des lois fiscales.

Cette direction possède des bureaux de vérification et des bureaux d'enquêtes spéciales à Sainte-Foy et à Montréal, de même qu'un bureau de vérification à Toronto. Ce dernier a pour mission principale de desservir les entreprises qui sont assujetties aux lois fiscales du Québec et qui font affaire avec le ministère du Revenu à partir d'un bureau situé en Ontario. Des équipes de vérification sont également affectées en permanence aux bureaux de Jonquière, de Sherbrooke, de Rimouski, de Trois-Rivières et de Hull.

Services à la clientèle

Les fonctions exercées par le personnel appelé principalement à traiter directement avec les citoyens et les entreprises relèvent de la Direction générale des services au public et à l'entreprise.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise

Cette direction générale a pour mandat de faire connaître aux citoyens, de même qu'aux entreprises, les droits que leur confèrent les lois fiscales administrées par le ministère du Revenu et les obligations que ces lois leur imposent. Elle offre avec célérité, efficacité et courtoisie, à la clientèle diverse du Ministère, des services d'assistance et de renseignements de première qualité, accessibles dans toutes les régions du Québec.

En plus de répondre aux demandes de renseignements faites par courrier, par téléphone ou en personne à ses bureaux, cette direction générale élabore et met en oeuvre des programmes d'information, de publicité et de relations publiques axés sur les lois et règlements qu'administre le Ministère ainsi que sur les services qu'il met à la disposition de la population.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise a aussi pour tâche de concevoir, de rationaliser et de produire l'ensemble des formulaires requis par les directions générales à l'intention de la clientèle interne et externe du Ministère.

Elle informe les autorités du Ministère des réactions et des attentes des diverses catégories de clientèle et les conseille en toute matière relevant des domaines du renseignement, des communications, de la production et de la diffusion de formulaires.

Ses bureaux sont situés à Sainte-Foy, Québec, Montréal, Hull, Jonquière, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke, Sept-Îles, Trois-Rivières et Sorel.

En plus de ses bureaux permanents, la Direction générale des services au public et à l'entreprise aménage annuellement des bureaux provisoires de renseignements dans certaines municipalités du Québec, durant la période de pointe de l'impôt, en vue d'aider les particuliers à remplir correctement leur déclaration de revenus. Elle offre également des activités de formation à des citoyens acceptant bénévolement d'aider des particuliers à produire leur déclaration de revenus.

1.8 Titulaires des fonctions au 31 mars 1990

Cabinet du Ministre

Ministre
Yves Séguin

Directeur du cabinet
Gérard Bibeau

Bureau du sous-ministre

Sous-ministre
Bernard Angers

Directeur du bureau
Jacques Fortier

Coordonnateur des plaintes
Michel Gingras

Directeur de la vérification interne
Louis Morissette

Sous-ministre adjoint et directeur général du Bureau de la refonte
Bertrand Croteau

Directeur général adjoint
Claude Rivard

Directeur de la planification, du suivi et du support en systèmes
Ghislain Guérin

Directeur de l'information et de l'environnement humain et opérationnel
Vacant

Direction générale des ressources

Directeur général
Michel Vaillancourt

Directrice générale adjointe — Montréal
Mariette Potvin

Directeur du développement des ressources humaines
Régent Thibaudeau

Directeur des services professionnels
Pierre Poulin

Directeur de l'administration des conditions de travail
Yves-R. Cantin

Directeur des ressources matérielles
Pierre Veilleux

Directeur de la gestion documentaire
André Frenière

Directeur des programmes d'aide aux employés
Maurice Lapointe

Direction générale de la planification et de la budgétisation

Sous-ministre adjoint et directeur général
Jean-Paul Beaulieu

Directeur des études, des recherches et de la statistique
L.-Gilles Gosselin

Directeur de la planification
Guy Morel

Directeur du budget, du contrôle des revenus et de la programmation
Hieu Duc Trinh

Direction générale des systèmes d'information

Sous-ministre adjoint et directeur général
Denis Rheault

Directeur de la planification et de la coordination et conseil
Pierre Bouchard

Directeur des technologies appliquées
Vacant

Directeur des systèmes opérationnels
Renald Dion

Directeur du traitement informatique
Yves Saint-Jacques

Directeur du développement des systèmes
Jean-Guy Parent

Direction générale de la législation

Sous-ministre adjoint et directeur général
André Brochu

Directeur des systèmes et des procédés
Bruno Boudreault

Directeur de la coordination, du contrôle et du soutien
Richard Bilodeau

Directeur de la rédaction des lois et des règlements
Hubert Gaudry

Directeur des oppositions, des appels et des affaires juridiques
Jacques Pinsonnault

Directeur des bulletins d'interprétation
Bernard Morazé

Directeur des impôts
François-T. Tremblay

Directeur des taxes à la consommation
André Gingras

Directeur du contentieux — Sainte-Foy
André-F. Rochon

Directeur du contentieux — Montréal
Yves Ouellette

Direction générale de la perception

Directeur général
Gabriel Cayer

Directeur général adjoint — Sainte-Foy
Jean-Claude Giroux

Directeur général adjoint — Montréal
Jacques Zrihen

Directeur de la coordination, des programmes et des méthodes
Claude Goyette

Directeur du contrôle et conseil
Jean Rompré

Direction générale des opérations

Sous-ministre adjoint et directeur général
Alain Dompierre

Directrice générale adjointe — Sainte-Foy
Suzanne Maisonneuve-Benoit

Directeur général adjoint — Montréal
Réjean Beaulieu

Directeur de la coordination
Raymond Pilon

Directrice des programmes et des procédés
Suzanne Francoeur

Direction générale de la vérification

Sous-ministre adjoint et directeur général
Marcel Robert

Directeur général adjoint — Sainte-Foy
Gaston L'Anglais

Directeur général adjoint — Montréal
André Mongrain

Directeur de l'observance fiscale
Marc Bérubé

Directeur de la planification, des méthodes et des statistiques
Marc Paquet

Directeur des enquêtes spéciales
Alain Dufour

Direction générale des services au public et à l'entreprise

Directeur général
Gilles Néron

Directeur des services à la clientèle — Sainte-Foy
Maurice Poirier

Directeur des services à la clientèle — Montréal
Gilbert Chapleau

Directeur de la planification, de la coordination et des méthodes
Gaétan Hallé

Directrice des communications
Michèle LaSanté

Directrice des formulaires
Christiane Lévesque

Directeurs des services à la clientèle

Hull :	Denis Lemay
Sept-Îles :	Francine Bernard
Jonquière :	Laurent Larouche
Sherbrooke :	Robert Carle
Rimouski :	Norbert Boudreau
Sorel :	Pierre Daoust
Rouyn-Noranda :	Nicole Bourque
Trois-Rivières :	Claude Ricard

1.9 Loi sur le ministère du Revenu

La Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31) régit l'ensemble des lois fiscales. En plus des dispositions relatives à l'organisation et à l'administration du ministère du Revenu, le chapitre III de cette loi vise à l'application et à l'exécution des lois fiscales et concerne notamment

- le recouvrement des droits et autres montants exigibles en vertu d'une loi fiscale;
- les montants déduits, retenus ou perçus;
- les intérêts;
- les remboursements et l'affectation d'un remboursement à une dette due au gouvernement;
- les livres, comptes et rapports que doivent tenir ou produire les mandataires et les contribuables;
- la vérification et les enquêtes;
- les pénalités;
- la confidentialité des renseignements obtenus dans l'application d'une loi fiscale;
- la procédure et la preuve devant les tribunaux;
- la remise de droits, de peines et de certaines dettes;
- le pouvoir réglementaire.

1.10 Lois administrées par le ministère du Revenu

Ce rapport vise les lois mentionnées dans les Lois refondues du Québec ainsi que les lois modificatrices sanctionnées au cours de l'exercice 1989-1990.

- Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux (L.R.Q., c. D-9)
- Loi concernant les droits sur les transferts de terrains (L.R.Q., c. D-17)
- Loi sur la fiscalité municipale (L.R.Q., c. F-2.1, en partie)
- Loi concernant l'impôt sur la vente en détail (L.R.Q., c. I-1)
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (L.R.Q., c. I-2)
- Loi sur les impôts (L.R.Q., c. I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (L.R.Q., c. I-4)
- Loi sur les licences (L.R.Q., c. L-3)
- Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement (L.R.Q., c. L-6, en partie)
- Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., c. M-31)
- Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec (L.R.Q., c. R-5, en partie)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9, en partie)
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., c. R-20.1)
- Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel (L.R.Q., c. S-34, en partie)
- Loi sur le supplément au revenu de travail (L.R.Q., c. S-37.1)[1]
- Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)
- Loi concernant la taxe sur la publicité électronique (L.R.Q., c. T-2)
- Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie (L.R.Q., c. T-3)
- Loi concernant la taxe sur les télécommunications (L.R.Q., c. T-4)

1 Loi abrogée à l'égard du calcul du supplément au revenu de travail pour une année civile postérieure à l'année civile 1989 (1988, chapitre 4, article 188).

Partie II
Programmes administrés

Au cours de l'exercice 1989-1990, le ministère du Revenu était responsable de l'administration de trois programmes reliés à autant de secteurs de l'activité gouvernementale.

Programme 01 : Administration fiscale, programme du secteur de l'administration financière

Programme 02 : Aide financière au revenu de travail

Programme 03 : Contrôle des jeux de hasard et des courses

2.1 Programme 01 : Administration fiscale

Ce programme vise à assurer la perception des contributions, des taxes et des impôts dus en vertu des lois fiscales administrées par le ministère du Revenu. C'est le plus important de ceux dont le Ministère est responsable, tant sous le rapport des sommes visées que sous celui du nombre de citoyens touchés ou des ressources humaines et financières exigées.

En raison de son envergure, le programme 01 est réparti en cinq éléments qui correspondent au regroupement des fonctions à la base de la structure administrative.

Élément 1 — Perception
Élément 2 — Vérification
Élément 3 — Soutien technique
Élément 4 — Direction et soutien administratif
Élément 5 — Services au public

Élément 1 — Perception

Les fonctions comprises dans cet élément sont essentiellement celles de la Direction générale des opérations et de la Direction générale de la perception.

La Direction générale des opérations

L'amélioration des services au public, la recherche d'une plus grande équité et l'accroissement de l'efficacité de sa gestion constituaient les trois objectifs principaux de cette direction générale au cours de l'exercice 1989-1990.

Amélioration des services au public

Pour l'année d'imposition 1988, à titre de projet pilote, la Direction générale des opérations offrait aux contribuables satisfaisant à un minimum de conditions, la possibilité de recevoir un remboursement anticipé en moins de 21 jours. Pour les contribuables non admissibles ou ne se prévalant pas de la mesure, l'objectif de rembourser dans un délai maximal de 45 jours demeurait.

Le projet a permis à 678 620 contribuables de recevoir un chèque dans un délai de 7 à 10 jours, soit moins de la moitié du temps prévu. Ce succès auprès des contribuables a favorisé la reconduction de cette mesure et l'élargissement des normes pour l'année d'imposition 1989 dans le but d'émettre près d'un million de chèques selon cette approche.

Au 31 mars 1990, le nombre de remboursements de l'année d'imposition 1989 était de 733 087 pour une valeur globale de 307 800 000 $. L'année précédente, un record de 761 800 remboursements totalisant 340 300 000 $ avaient été expédiés aux contribuables avant le 31 mars.

Le secteur des corporations a également bénéficié d'une meilleure gestion des délais alors que des contrôles précis ont été implantés pour détecter les déclarations non traitées après une certaine période. Ces déclarations font alors l'objet d'un suivi spécial afin d'accélérer l'émission des avis de cotisation.

Au cours de 1989-1990, près de 228 000 contribuables ont demandé des modifications ou des explications concernant leur déclaration de revenus. Les nombreux changements fiscaux des dernières années expliquent ce fort volume de correspondance. Pour répondre adéquatement à la demande et améliorer la qualité de l'information fournie aux contribuables, des analystes fiscaux conseillent directement le personnel chargé de l'analyse et du règlement des dossiers.

Cette direction a complété une campagne de sensibilisation à la qualité et aux délais auprès de ses employés. Les suggestions de ceux-ci ont d'ailleurs, dans plusieurs secteurs, permis d'améliorer le service au public tout en diminuant les coûts.

Les programmes de suivi et d'évaluation de la qualité ont été maintenus en ce qui regarde l'établissement de nouvelles cotisations pour les individus et les cotisations originales des corporations. Les résultats démontrent une diminution de près de 50 % du taux d'erreur.

Recherche d'une plus grande équité

Le principe d'autocotisation, sur lequel la fiscalité au Québec repose, commande un souci constant d'équité qui comprend à la fois des mesures d'aide

aux contribuables pour leur permettre de se prévaloir de leurs droits, et des mesures coercitives qui assurent à la collectivité que chacun s'acquitte de ses obligations.

L'approche développée pour l'amélioration de la qualité et la compression des délais vise à fournir aux contribuables un service prompt et précis quelles que soient la loi en question et l'importance relative du dossier. Le service est de plus en plus personnalisé, ce qui permet aux contribuables de prendre de meilleures décisions au regard de leurs besoins.

Ainsi, la Direction générale des opérations a continué d'aviser les contribuables du crédit à leurs comptes et d'en accélérer le remboursement s'il y a lieu. Elle s'est également engagée à mettre en oeuvre le nouveau programme APPORT (aide aux parents pour leurs revenus de travail).

Concernant les mesures coercitives, le programme de récupération des droits et d'équité fiscale a produit des revenus de 14 700 000 $ alors que la conciliation des relevés 3 (revenus de placements et de fiducie) a produit un apport supplémentaire d'impôt de 5 900 000 $ pour un total de 20 600 000 $.

Pour l'année d'imposition 1988, les budgets consacrés à un examen plus approfondi des déclarations de revenus des particuliers ont permis au Ministère de récupérer quelque 7 500 000 $. Pour l'année d'imposition précédente, l'introduction de cette mesure avait permis une récupération de 6 500 000 $.

Au cours de l'année, un comité de cette direction générale a été chargé de réviser l'ensemble de la délinquance (non-production et non-concordance). Les travaux de ce comité ont permis d'élaborer un projet de mécanisation des activités de délinquance visant à détecter les personnes ne respectant pas le principe d'autocotisation tout en minimisant le nombre d'interventions auprès du même individu.

Gestion plus efficace

Depuis plusieurs années, cette direction générale compte sur ses gestionnaires pour assurer la gestion efficace des volumes et des ressources. Ces gestionnaires bénéficient de plus en plus d'outils leur offrant l'occasion d'oeuvrer avec plus d'aisance et d'assumer pleinement leurs responsabilités.

Les efforts consacrés à l'amélioration de la qualité et à la compression des délais, deux autres dimensions de la performance, ont été maintenus au cours de l'exercice 1989-1990 comme en font foi les réalisations déjà mentionnées. Consciente que son personnel constitue le facteur-clé pour atteindre les résultats désirés, cette direction générale, de concert avec ses employés, a mis sur pied des campagnes de sensibilisation.

Le personnel s'est associé à cette démarche par une participation remarquable aux différentes mesures :

- la collecte et le suivi des suggestions pour améliorer la qualité et la productivité, et pour réduire les délais;
- la publication d'un manuel de l'employé destiné à faire connaître le mode de fonctionnement de la direction générale, les responsabilités propres à chacun des secteurs et leurs objectifs opérationnels;
- la réalisation de présentations sur la réalité opérationnelle des secteurs;
- la consultation des gestionnaires et des syndicats à propos d'une version « employé » de la politique cadre de gestion, afin de mieux faire connaître et de partager les principes de base véhiculés.

Une partie importante des efforts de cette direction générale fut déployée en prévision de la livraison prochaine de plusieurs produits de la refonte des systèmes. C'est ainsi qu'elle a

- orienté la formation de ses gestionnaires sur la gestion du changement;
- organisé des ateliers de travail sur l'appropriation du changement;
- développé les modèles d'organisation du travail pour assurer l'intégration des nouvelles fonctions de la refonte avec les continuités de la direction générale;
- planifié le déroulement et l'organisation de la gestion du laboratoire devant assurer la mise en place harmonieuse du système de traitement des rapports de remise des taxes à la consommation au cours de l'année 1990;
- diffusé de l'information sur le développement des projets de la refonte des systèmes.

Cette direction générale est fortement engagée dans la conception, la mise en oeuvre et l'implantation des projets de la refonte des systèmes. La réception de deux projets et la livraison imminente de nouveaux systèmes l'ont incitée à augmenter sa prestation puisqu'elle assume les coûts directs et indirects de sa participation. Signalons que les coûts directs sont passés de 24 à 40,5 années-personnes au cours de l'exercice.

La Direction générale de la perception

En 1989-1990, la Direction générale de la perception a continué de déployer tous les efforts requis pour optimiser son rendement dans un contexte de respect des droits des contribuables et d'équité fiscale. Elle a poursuivi l'amélioration de ses méthodes de tra-

vail et elle a participé activement à la réalisation de plusieurs projets de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, tout en accentuant ses moyens de perception et de régularisation des comptes de mandataires contrevenants. On entend par mandataires contrevenants ceux qui ont omis ou négligé de remettre au Ministère, dans les délais prescrits, les taxes perçues et les retenues à la source.

En vertu du mandat qui lui est confié, la Direction générale de la perception a notamment perçu, au cours de l'exercice 1989-1990, 47 850 comptes en souffrance représentant des encaissements de 334 000 000 $, en sus des créances qui ont été acquittées volontairement par les débiteurs. De plus, elle a recouvré 37 000 000 $ en régularisant 89 047 cas de mandataires contrevenants, en réglant 14 533 cas de faillites et 4 341 cas de dissolutions volontaires ou forcées de corporations. Cette direction générale a aussi délivré 6 625 certificats autorisant la distribution des biens de successions ou d'entreprises. En outre, elle a poursuivi ses activités conduisant à la radiation des créances irrécouvrables du Ministère et elle a aussi récupéré 715 000 $ représentant des créances radiées devenues recouvrables.

Au cours de l'exercice 1989-1990, cette direction générale a continué l'élaboration de l'important projet de révision de ses manuels de référence de telle sorte que plusieurs autres documents, tels des manuels de formation sur l'utilisation des recours administratifs et légaux, ont été rédigés et diffusés. Mis en branle il y a maintenant deux ans, ce projet d'envergure permettra de coordonner et d'uniformiser les méthodes de travail et d'en améliorer grandement la qualité dans l'optique d'assurer un meilleur service au public.

Par ailleurs, dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, la Direction générale de la perception a contribué à la réalisation de plusieurs projets dont ceux concernant l'enregistrement des mandataires, la comptabilité et le traitement des rapports de paiement. De plus, elle a été directement engagée dans un projet visant à expérimenter, dans un site pilote, un système d'aide à la prise de décision alimenté par des données en provenance de quelques-uns de ses systèmes. Cet outil de gestion, développé à partir d'un logiciel commercialisé, fonctionne sur micro-ordinateur en réseau local et devrait être officiellement implanté à la Direction générale de la perception au cours du prochain exercice.

Toujours dans le cadre de la refonte, elle a aussi consacré temps et efforts à la réalisation et à la gestion du domaine des systèmes connexes. Ce projet permettra notamment de doter la Direction générale de la perception de systèmes prévoyant l'émission d'avis périodiques de délinquance et de perception et assurera une continuité entre les systèmes déjà existants et les nouveaux systèmes de la refonte.

De plus, la Direction générale de la perception, en collaboration avec la Direction générale des ressources, a introduit un programme d'implantation de la gestion documentaire qui découle de la politique générale de gestion des documents du Ministère. La validation du cadre normatif entourant la gestion des documents, l'adoption du plan de classification des documents de gestion et l'élaboration du calendrier de conservation des documents d'exploitation constituent les activités principales qui se sont déroulées au cours de l'exercice 1989-1990.

Élément 2 — Vérification

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale de la vérification.

La Direction générale de la vérification

Au cours de l'exercice 1989-1990, cette direction générale a atteint un nouveau sommet de récupération de droits fiscaux. En plus de ses activités régulières de vérification, d'enquête, d'inspection et de sensibilisation à l'observance fiscale, elle a réalisé certains programmes spéciaux de récupération de droits et d'équité fiscale ainsi que de lutte à la fraude dans des secteurs précis. Elle a aussi maintenu ses liens de collaboration avec certains organismes québécois, canadiens et américains. Enfin, cette direction générale a participé à la refonte des systèmes administratifs du Ministère et a complété son plan de réorganisation administrative, lequel sera implanté au cours de l'exercice 1990-1991.

Résultats obtenus

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 1990, la récupération totale de droits fiscaux s'établit à 265 937 700 $, ce qui représente une hausse de 9,1 % par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, les heures de travail effectuées par le personnel ont augmenté de 2,47 % et les coûts d'opération de la direction générale ont aussi augmenté de 4,23 % par rapport à 1988-1989. Enfin, la récupération de droits par poste occupé représente 232 100 $ en 1989-1990 comparativement à 208 500 $ lors de l'exercice précédent.

Programme de récupération de droits et d'équité fiscale

Mis en oeuvre en 1985, ce programme a pour objet d'accroître les activités de vérification dans les secteurs où le potentiel de récupération de droits est le plus élevé.

En 1989-1990, les phases I, II et III de ce programme ont été poursuivies. Elles comprenaient des activités de vérifications additionnelles dans les secteurs de l'impôt des corporations et des particuliers, de l'impôt sur la vente en détail et des remises des employeurs.

À la Direction générale de la vérification, les trois phases comptaient, au total, 178 années-personnes en 1989-1990, dont 59 années-personnes occasionnelles. Ces ressources additionnelles ont engendré des entrées fiscales de 46 363 628 $, soit un rendement de 6,76 $ pour chaque dollar dépensé.

Programmes spéciaux

• Carburants

Le programme spécial visant à contrer la fraude fiscale dans le domaine des carburants s'est poursuivi, en 1989-1990, sous la responsabilité immédiate du sous-ministre adjoint à la vérification.

Depuis le début du programme, en septembre 1986, jusqu'au 31 mars 1990, les activités d'inspection, de vérification et d'enquête ont permis d'émettre des avis de cotisation et de déposer des réclamations auprès d'autres juridictions totalisant près de 50 000 000 $. À la suite des 111 poursuites intentées relativement à diverses infractions, 85 condamnations ont été obtenues au 31 mars 1990 et les amendes imposées se sont élevées à 1 127 250 $.

Cette direction générale a continué de collaborer avec les administrations fiscales des gouvernements du Canada, de l'Ontario et de l'État de New York en vue de la surveillance des produits pétroliers aux frontières et de l'échange de renseignements. Au cours de cette année, le réseau de collaboration a été élargi par la signature avec les États du Maine et du Vermont d'ententes semblables à celle signée avec l'État de New York, lesquelles portent à la fois sur la protection de la taxe sur les carburants, de l'impôt sur le tabac et de la taxe de vente.

Des amendements à la Loi concernant la taxe sur les carburants sont en préparation, notamment afin d'exercer un meilleur contrôle sur l'enregistrement de nouveaux mandataires.

Les données disponibles ainsi que les renseignements fournis par l'industrie confirment l'assainissement progressif du comportement fiscal de ce secteur.

• Tabac

Afin de contrer une évasion fiscale estimée à quelques dizaines de millions de dollars annuellement, un programme spécial a été mis en place en janvier 1988. Un comité *ad hoc*, présidé par le sous-ministre adjoint à la vérification et composé de représentants de plusieurs directions générales, en assure la coordination et a poursuivi ses travaux en 1989-1990.

Les vérifications, les enquêtes fiscales, la collaboration avec les juridictions voisines et les discussions régulières avec l'industrie ont permis, au 31 mars 1990, d'identifier des récupérations de droits totalisant plus de 44 millions $ et d'obtenir 463 condamnations à des amendes totalisant 931 700 $.

Les mesures spéciales visant à rétablir un niveau satisfaisant d'observance fiscale dans ce secteur se poursuivront encore pendant plusieurs mois.

D'une part, il s'agit de consolider le contrôle déjà exercé sur le trafic interprovincial de tabac et de contrer l'apparition d'autres formes de contrebande. D'autre part, un projet de loi destiné à augmenter les pouvoirs d'intervention du Ministère dans le secteur du trafic international de tabac est en préparation.

• Boissons alcooliques

Le commerce des boissons alcooliques donne lieu à des pertes fiscales que le Ministère évalue, globalement, à plus de 25 000 000 $ par année. Le comité interdirections générales, créé au cours de l'exercice précédent, a donc continué ses travaux, en 1989-1990, sous la présidence du sous-ministre adjoint à la vérification.

Depuis juin 1989, 365 établissements détenant un permis d'alcool ont été visités et on a constaté 726 infractions ou anomalies. Il faut souligner, en outre, que la Direction des enquêtes spéciales a entrepris l'étude d'un cas important dans ce secteur particulier.

Dans le cadre de cette opération anti-fraude, les contacts avec d'autres organismes gouvernementaux ont été fréquents, notamment

— avec *Revenu Canada* (Douanes et Accise) afin de mieux connaître ses contrôles sur les importations et les exportations et d'identifier les aspects qui correspondent aux préoccupations du ministère du Revenu;

— avec le *ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie* concernant les permis de fabricant et le contrôle des contenants de verre destinés à l'embouteillage des vins;

— avec la *Société des alcools du Québec* concernant le contrôle des importations, le timbrage des contenants, les dons, les ventes aux détenteurs de permis et autres questions;

— avec la *Régie des permis d'alcool du Québec* relativement, entre autres, aux obligations fiscales des détenteurs de permis de réunion pour vendre. Une trousse d'information, destinée à ces détenteurs, a été préparée.

Des discussions ont été menées, également, avec divers groupes de ce secteur afin d'intensifier la lutte contre l'évasion fiscale : distillateurs, brasseurs, microbrasseurs, fabricants de vin, importateurs et agents vendeurs de réservoirs.

Au cours des prochains mois, le comité complétera ses analyses qui pourront déboucher, entre autres, sur des suggestions de modifications aux lois, aux règlements et à certaines pratiques administratives.

Élément 3 — Soutien technique

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles du Bureau de la refonte, de la Direction générale des systèmes d'information et de la Direction générale de la législation.

Le Bureau de la refonte

Au cours de l'exercice financier 1989-1990, le Bureau de la refonte a poursuivi, en collaboration avec les directions générales du Ministère, les développements systémiques et opérationnels des nouveaux systèmes devant permettre une perception plus efficace des taxes et des retenues à la source. Les travaux réalisés durant cette période visent à la mise en production, à partir de l'automne 1990, d'un système opérationnel complet qui assure, dans un premier temps, le traitement de l'information se rapportant aux mandataires assujettis aux lois relatives aux taxes.

Les principales réalisations de cette période ont permis d'implanter un nouveau système d'enregistrement des entreprises et de réaliser le développement des systèmes de la cible centrale du palier II, phase I, de la refonte incluant la mise en place d'un système de sécurité informatique à l'intérieur de plusieurs directions générales.

Des efforts ont aussi été consacrés à l'expérimentation d'un centre-pilote de micrographie, à la mise en marche d'un système d'information et d'aide à la gestion pour la Direction générale de la perception, et à l'implantation d'un nouveau système d'aide à la vérification pour la Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie.

Le Bureau de la refonte a également élaboré, dans le cadre d'une implantation simultanée des projets de la cible centrale, une stratégie de mise en oeuvre qui comporte une période d'essai en milieu opérationnel (laboratoire) et la mise en place d'une structure de gestion d'ensemble.

Dans le but de mieux planifier, diriger et contrôler l'évolution des travaux, le Bureau de la refonte a bonifié ses outils de planification et de suivi des projets. À cette fin, un échéancier général des activités, des indicateurs de performance et des rapports de progression des travaux, ont été produits et diffusés.

À la veille de la mise en production des nouveaux systèmes, le Bureau de la refonte a poursuivi ses travaux en matière d'environnement humain et opérationnel de façon à faciliter les changements apportés et dans le but de s'assurer que les préoccupations touchant l'environnement du personnel soient prises en considération dans le développement des systèmes.

Pour les unités administratives touchées, de nouveaux modèles d'organisation du travail ont été définis par les directions générales et les effets de l'implantation des nouveaux projets ont été évalués. De plus, afin d'assurer une approche cohérente pour tous les utilisateurs, le cadre de rédaction du guide d'utilisation des systèmes a été révisé.

Également, dans le contexte d'une mise en production simultanée de plusieurs projets, un support a été offert aux directions générales, afin de les appuyer dans la prise en charge des nouveaux systèmes. La Direction générale des ressources, en collaboration avec le Bureau de la refonte et les directions générales qui utilisent les systèmes, a assuré la réalisation de toute une série d'activités touchant l'organisation du travail, la gestion du changement, la formation, la dotation, l'aménagement et les relations avec les représentants des employés, en vue de préparer adéquatement ces derniers aux nouveaux systèmes.

Enfin, diverses activités issues du plan de communication du Bureau de la refonte et des plans d'information élaborés pour chacun des projets ont été réalisées au cours de cette période.

Des périodiques *(Info refonte, Info refonte gestion* et *Info refonte Projet)* adaptés aux besoins particuliers de chacun ont permis au personnel du Ministère de se familiariser davantage avec les diverses activités de la refonte. Un répertoire de la documentation disponible, ainsi que plusieurs publications ponctuelles, ont complété une diffusion soutenue d'information sur la refonte.

En somme, beaucoup d'efforts au cours de la dernière année ont permis au Bureau de la refonte, en collaboration avec les directions générales concernées, de compléter, en majeure partie, le développement des systèmes nécessaires au traitement des remises de taxes.

La Direction générale des systèmes d'information

Au cours de l'exercice 1989-1990, cette direction générale a orienté ses nombreuses activités vers les priorités ministérielles, en créant de nouveaux systèmes et fonctions informatiques, et en supportant les secteurs opérationnels du Ministère dans l'amélioration des services au public et dans l'accroissement de l'efficacité de la gestion en développant et en fournissant des outils modernes et performants.

À titre d'exemples, mentionnons trois réalisations majeures :

— la modernisation du réseau de téléinformatique du Ministère (remplacement de 1 200 terminaux) qui atteint maintenant des niveaux d'efficience et de performance inégalés dans la fonction publique;

— le développement d'applications informatiques sur mini-ordinateurs. Ce nouveau système, qui utilise une technologie moderne, permet la saisie des données de plus de 4 000 000 de déclarations de revenus des particuliers et de 6 000 000 de relevés 1 à des coûts beaucoup moindres qu'auparavant et avec un accroissement de la fiabilité;

— La mise en place d'une infrastructure systémique et technologique supportant une nouvelle génération de systèmes informatiques qui permet d'optimiser le rendement de l'organisation et de faire face aux défis croissants imposés par l'administration de la fiscalité québécoise.

Actualisation des systèmes

Le contexte législatif dans lequel évolue le ministère du Revenu exige, à chaque année, qu'il adapte ses systèmes administratifs et informatiques aux changements apportés aux lois et aux règlements. À cette fin, la Direction générale des systèmes d'information s'efforce non seulement d'actualiser les systèmes du Ministère, mais aussi d'apporter des améliorations visant à les rendre encore plus efficients. Cette actualisation permet, entre autres avantages, une rationalisation des ressources humaines affectées au traitement dans les diverses directions générales tout en améliorant sensiblement la qualité et la rapidité. Une résultante immédiate de ces efforts est la livraison de meilleurs systèmes pour aider les usagers à améliorer le service aux contribuables.

Les systèmes majeurs qui ont été actualisés en 1989-1990 sont

— le système TP-1 (cotisation de l'impôt des particuliers). En plus d'actualiser les applications des programmes « Remboursement anticipé » et « APPORT », il a été l'objet d'une conversion intégrant 25 points législatifs et 10 améliorations. Ainsi, au 31 mars 1990, plus de 300 000 000 $ d'impôt avaient été remboursés aux contribuables. L'investissement en effort de développement informatique a été de 4 350 jours-personnes;

— le système DECOR (cotisation des déclarations d'impôt des corporations). L'actualisation s'est poursuivie pour tenir compte des modifications législatives à la suite des discours sur le budget de 1988 et 1989. L'investissement a été de 800 jours-personnes;

— le système MIDAS (mécanisation intégrée de la retenue à la source). L'objet de la conversion fut principalement de rendre applicables les remises hebdomadaires des retenues à la source par les employeurs. L'investissement a été de 450 jours-personnes;

— le système d'adressage de la TP-1. Il a pour objet de mettre en place un nouveau mode d'adressage des déclarations d'impôt des particuliers conforme aux normes de Postes Canada. L'investissement a été de 120 jours-personnes.

Développement des systèmes

Outre l'actualisation des systèmes, cette direction générale doit satisfaire les besoins du Ministère en matière de nouveaux systèmes.

Durant le dernier exercice, elle a développé plusieurs systèmes informatiques à l'intention des directions générales tout en réalisant plusieurs projets reliés à la refonte.

Voici, brièvement, quelques-unes des réalisations de cette direction :

— la modernisation du parc de saisie qui permet l'intégration de la technologie Motorola et des applications de saisie des données dans le domaine de l'impôt des particuliers;

— la création d'une banque d'informations permettant la production de statistiques sur les familles québécoises;

— le développement d'un système de suivi des dossiers de la clientèle du Ministère à la Direction des services au public et à l'entreprise;

— l'introduction de nouvelles fonctions dans le système « Suivi de la correspondance ministérielle » afin de supporter la création du Bureau des plaintes du Ministère.

Dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, les travaux de développement et d'assistance aux concepteurs se sont poursuivis de façon intensive. Des activités importantes visant à assurer la qualité des nouveaux systèmes ont été réalisées et les éléments d'infrastructure mis en place antérieurement ont été entretenus et améliorés au besoin.

Voici quelques-unes des réalisations importantes qui ont marqué l'exercice 1989-1990 :

— l'implantation du nouveau système de contrôle de sécurité qui vise à garantir la continuité et l'intégrité des opérations informatiques du Ministère ainsi que la confidentialité des données manipulées dans le cadre de ses opérations (juin 1989);

— l'implantation du nouveau système de contrôle d'exécution ayant pour objet le bon déroulement des chaînes de traitement de façon à en garantir l'exactitude et l'intégrité (octobre 1989);

— la livraison 1 du système de récupération physique des banques de données (novembre 1989);

— la mise en activité des nouveaux systèmes « Identifier » et « Autoriser », qui permettent une meilleure identification des contribuables et des mandataires ainsi que le contrôle des autorisations accordées par le Ministère à certains de ceux-ci, la mise en oeuvre de la livraison 1 du système généralisé « Agenda », visant les requêtes mécanisées, et la mise en activité de la livraison 1 du système « Capteur généralisé des données de production », touchant les fonctions autonomes (décembre 1989).

Pour les domaines touchés par l'implantation des nouveaux systèmes, prévue en 1990-1991 pour le volet des taxes à la consommation, les essais fonctionnels intégrés intersystèmes et les travaux de conversion des données dans les nouvelles banques sont amorcés.

Traitement informatique

Le centre de traitement, qui fonctionne jour et nuit, a été utilisé durant 7 070 heures au cours de l'exercice 1989-1990, soit l'équivalent de 80 % de l'année entière. Un total de 42 127 productions y ont été exécutées dont 88 % furent livrées aux utilisateurs dans les délais convenus. Le nombre de requêtes en mode interactif en provenance des 2 169 postes de travail répartis dans les directions générales et au Fichier central des entreprises a augmenté de 22 %. En fait, plus de 97 000 000 de transactions en mode interactif ont été traitées au cours de l'exercice.

Modernisation du réseau

Débuté en 1988, le projet de modernisation du réseau fut réalisé à la fin de 1989 et au début de 1990. Il consistait essentiellement à

— remplacer une partie du parc des terminaux devenus vétustes, c'est-à-dire 1 222 écrans, 215 imprimantes et 110 contrôleurs;

— changer l'infrastructure de communication desservant le site de Montréal;

— mettre en place un système de gestion de réseau.

Par la réalisation de ce projet, le ministère du Revenu est devenu chef de file en se dotant de technologies de pointe en matière de communication informatique. En effet, tous les terminaux du Complexe Desjardins à Montréal sont reliés à l'ordinateur central par un réseau local et des lignes de données dédiées à haute vitesse permettant d'offrir aux utilisateurs de Montréal un temps de réponse *moyen réseau* inférieur à une demi-seconde. Autres innovations au Ministère : l'adoption de claviers et d'écrans qui répondent à la norme canadienne (ACNOR Z243.200) pour le support en français, et l'adaptation par IBM, tout spécialement pour le projet du Ministère, de puces qui permettent à des imprimantes dites de micro-ordinateurs de supporter la technologie IBM 3270 en plus de donner le support intégral des caractères français selon la nouvelle norme.

Bureautique

La présence de la bureautique à la grandeur du Ministère a amené la Direction générale des systèmes d'information, en 1989-1990, à intensifier la formation de ses usagers.

Cette préoccupation s'est manifestée par la publication d'un répertoire des applications bureautiques, d'un catalogue des produits recommandés en bureautique, du *Bulletin d'information bureautique (BIB)* et d'un bulletin par le réseau « Email », par la rédaction d'un guide de l'utilisateur « Email » et par des présentations sur mesure destinées à des clientèles cibles du Ministère.

En matière de conseil et d'assistance aux utilisateurs de la bureautique, la ligne de dépannage téléphonique, mise sur pied l'an dernier, est opérationnelle et s'est révélée efficace. Le service d'assistance sur place à Montréal fonctionne sur une base régulière. Malgré qu'une opération de décentralisation du support de premier niveau ait été entreprise en 1988-1989, la Direction générale des systèmes d'information a dû traiter directement 3 726 demandes provenant de toutes les directions générales.

Au 31 mars 1990, le parc bureautique du Ministère comptait 178 appareils de traitement de textes d'une valeur de 890 000 $, 654 micro-ordinateurs d'une valeur de 2 598 082 $, 2 038 terminaux d'une valeur de 2 139 900 $ et 313 imprimantes légères d'une valeur de 1 158 100 $, soit des investissements globaux de 6 786 082 $.

Sécurité informatique

La rédaction de documents normatifs, la révision des systèmes ministériels essentiels en vue de la relève en cas de sinistres, l'implantation du système de sécurité informatique dans différentes directions générales, la réalisation d'un test de relève à l'extérieur ainsi que différentes études d'évaluation de la sécurité existante sur certaines ressources informatiques ont constitué les principales zones d'intervention de la Direction générale des systèmes d'information dans le domaine informatique.

La Direction générale de la législation

Interprétation des lois

Relevant de la Direction générale de la législation, la Direction des impôts, la Direction des taxes à la consommation ainsi que la Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques sont responsables de l'interprétation des lois fiscales et, à ce titre, répondent aux demandes d'interprétation qui leur sont adressées tant par les contribuables que par les autres directions générales du Ministère. Ces trois directions sont, de plus, responsables de comités techniques qui étudient les mémoires des diverses associations afin de déceler les modifications à apporter à certaines lois fiscales, relativement à des problèmes d'ordre technique ou de politique fiscale, et elles formulent les recommandations appropriées aux autorités du Ministère. Elles collaborent également à la rédaction des projets de loi, des règlements et des notes explicatives détaillées concernant ces projets.

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Direction des impôts a répondu à 472 demandes d'opinion, rédigé 71 directives et collaboré à la publication de 45 bulletins d'interprétation. Elle a aussi participé aux travaux de plusieurs comités interministériels.

Pour sa part, la Direction des taxes à la consommation a répondu à 368 demandes d'opinion, rédigé 104 directives et collaboré à la publication de 81 bulletins d'interprétation, en plus d'avoir participé aux travaux du comité fédéral-provincial sur la réciprocité fiscale ainsi qu'à divers comités interministériels.

Enfin, la Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques a répondu à 253 demandes d'opinion, rédigé 13 directives et collaboré à la publication de cinq bulletins d'interprétation.

Bulletins d'interprétation

En 1989-1990, la Direction générale de la législation, en collaboration avec le ministère des Communications, a publié 153 bulletins d'interprétation dont 62 traitaient d'impôt et 91 de taxes à la consommation.

Ces bulletins, rédigés par la Direction des bulletins d'interprétation, ont pour objet de mieux informer les mandataires, les employeurs, les contribuables et les fiscalistes, de même que le personnel du Ministère, sur l'interprétation que le Ministère donne aux diverses dispositions des lois fiscales du Québec.

Le public peut obtenir les bulletins, qui sont offerts en version française et en version anglaise, en souscrivant à un abonnement auprès du ministère des Communications.

Codification administrative des lois fiscales

La Direction générale de la législation assure la mise à jour de la codification administrative des lois fiscales à la suite de la sanction des divers projets de loi ou l'adoption des règlements. En 1989-1990, cinq mises à jour ont été publiées, comptant plus de 2 500 pages. Cette codification est offerte au public qui peut l'obtenir en souscrivant à un abonnement auprès du ministère des Communications.

Systèmes et procédés

La Direction des systèmes et des procédés a pour mandat d'assurer le développement et l'entretien des systèmes et des applications qui relèvent de la Direction générale de la législation. Elle assume également les responsabilités découlant de la représentation de la direction générale auprès de la Direction générale des systèmes d'information, du comité ministériel de la bureautique et des systèmes informatisés.

Au cours du dernier exercice, les efforts de la direction ont porté sur le développement du système informatisé du suivi des dossiers des contentieux. Ce système a été créé dans le but d'assister les contentieux dans l'enregistrement des données ainsi que dans le suivi des dossiers et des échéances qui s'y rapportent.

L'introduction d'équipement de bureautique dans diverses unités de la direction générale s'est poursuivie. Plusieurs applications micro-informatiques ont été développées, notamment l'implantation de l'éditique à la Direction des bulletins d'interprétation ainsi que la mise en place, aux directions régionales des oppositions, d'un prototype du système des lettres adressées au Ministre.

Oppositions, appels et affaires juridiques

La Direction des oppositions, des appels et des affaires juridiques, qui relève de la Direction générale de la législation, se compose d'un Service d'assistance technique aux oppositions, d'un Service des appels et affaires juridiques et de deux directions régionales des oppositions, l'une à Sainte-Foy et l'autre à Montréal.

Outre sa responsabilité à l'égard de l'interprétation de certaines lois fiscales et autres, cette direction décide de la validité des cotisations fiscales établies par d'autres directions générales, pour lesquelles un contribuable a signifié un avis d'opposition. Les décisions se prennent à la lumière des représentations de droit et de fait des contribuables et touchent toutes les lois fiscales administrées par le Ministère. Elles constituent l'expression de l'obligation qui incombe au

Ministre de réviser les cotisations contestées avant que leur validité ne soit débattue devant les tribunaux.

Au cours de l'exercice 1989-1990, un total de 9 769 avis d'opposition ont été signifiés par les contribuables à l'égard des avis de cotisation. Des décisions ont été rendues dans 8 494 cas, augmentant ainsi de 1 275 l'inventaire des oppositions en suspens à la fin de l'exercice.

De plus, durant le même exercice, 144 demandes de détermination de statut de travailleur ont été soumises à cette direction et des décisions ont été rendues dans 221 cas, réduisant ainsi à 43 l'inventaire de ces demandes au 31 mars 1990.

Services juridiques

Relevant de la Direction générale de la législation, en ce qui a trait aux mandats juridiques, les Services juridiques (contentieux) représentent le sous-ministre du Revenu devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative. De plus, ils fournissent, régulièrement et sur demande, des avis juridiques relatifs à divers problèmes d'ordre juridique.

Les dossiers plaidés devant les tribunaux dans les causes où le sous-ministre du Revenu était l'une des parties (ou le Procureur général du Québec), durant l'exercice 1989-1990, se répartissent comme suit : Cour du Québec, chambre civile, 277; Cour du Québec, division des appels sommaires, 178; Cour supérieure, 34; Cour d'appel, 20; Commission d'appel des pensions, 74; Cour du Québec, chambre criminelle et pénale, 198. Il y a lieu d'ajouter que les Services juridiques ont déposé 13 103 poursuites pénales. Finalement, les Services juridiques ont enregistré 1 541 hypothèques légales et en ont radié 1 722.

Rappelons que depuis 1977, les jugements rendus par les tribunaux sont rapportés sommairement dans le journal bimestriel *Droit fiscal québécois Express* et, en résumé ou intégralement, dans le *Recueil de droit fiscal québécois* publié chaque année. Ces deux publications sont diffusées par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

Décisions anticipées

Depuis le 1er mai 1985, le Ministère offre également à tous les contribuables un service par lequel il leur est possible d'obtenir sur demande, moyennant paiement, une déclaration les informant à l'avance du traitement fiscal qui sera réservé à une ou plusieurs opérations précises qu'ils envisagent d'effectuer.

Ces déclarations sont délivrées par la Direction générale de la législation et, compte tenu des limites ou réserves qui y sont énoncées, elles lient le Ministère. Ce nouveau service ne remet pas en cause les services déjà offerts par cette direction générale en matière d'interprétation.

Du 1er avril 1989 au 31 mars 1990, cette direction a répondu à 220 demandes de décisions anticipées qui traitaient de sujets aussi variés que le régime d'épargne-actions, les réorganisations de compagnies, les fusions, les liquidations, les transferts de pertes, les employés travaillant hors du Canada, etc. Le délai moyen pour traiter de telles demandes a été de cinq à sept semaines.

Rédaction des lois et règlements

La Direction de la rédaction des lois et des règlements assume, pour la Direction générale de la législation, la responsabilité de rédiger les lois, les règlements et les décrets qui relèvent de la compétence du ministère du Revenu du Québec, le tout en fonction de la politique fiscale du gouvernement. La Direction de la rédaction des lois et des règlements assume également la responsabilité de la préparation d'un recueil de notes techniques détaillées pour chaque projet de loi ainsi que des mémoires destinés au Conseil des ministres ; elle est responsable des communications avec le Conseil exécutif et le ministère de la Justice en ce qui a trait aux projets de loi, aux règlements et aux décrets. Elle collabore enfin à la mise à jour de la codification administrative des lois fiscales.

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Direction de la rédaction des lois et des règlements a assumé la rédaction de deux projets de loi qui ont été présentés au cours de l'exercice. Elle a également assumé la rédaction de neuf règlements et de cinq décrets.

Les projets de loi présentés au cours de cet exercice sont les suivants :

Projet de loi 31

Ce projet de loi, sanctionné le 20 décembre 1989, constitue le chapitre 77 des lois de 1989 et s'intitule ***Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal***.

Ce projet de loi a pour objet principal d'harmoniser la législation fiscale du Québec avec celle du Canada. Dans ce but, il donne suite aux mesures d'harmonisation prévues dans le discours sur le budget du ministre des Finances du Québec du 30 avril 1987 et, accessoirement, dans d'autres documents budgétaires, notamment les discours sur le budget du 12 mai 1988 et du 1er mai 1986, l'Énoncé de politiques budgétaires du gouvernement du 18 décembre 1985 et les déclarations ministérielles du ministre des Finances du Québec du 18 décembre 1987, du 18 juin 1987, du 11 décembre 1986 et du 20 juin 1985.

Le projet de loi 31 modifie les lois suivantes :

— la Loi concernant les droits sur les transferts de terrains (L.R.Q., chapitre D-17);

— la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-3);
— la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31);
— la Loi sur le supplément au revenu de travail (L.R.Q., chapitre S-37.1);
— la Loi sur la sécurité du revenu (1988, chapitre 51);
— la Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives et prévoyant certaines dispositions concernant l'impôt sur la vente en détail (1989, chapitre 5).

Projet de loi 33

Ce projet de loi a été présenté le 8 décembre 1989*, et s'intitule ***Loi modifiant de nouveau la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal***.

Il modifie diverses lois fiscales afin de donner suite principalement au discours sur le budget du ministre des Finances du Québec du 16 mai 1989 et, de manière accessoire, notamment aux déclarations ministérielles du 18 octobre 1989, du 22 décembre 1988 et du 18 décembre 1987 prononcées par ce dernier.

Le projet de loi 33 modifie les lois suivantes :

— la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail (L.R.Q., chapitre I-1);
— la Loi concernant l'impôt sur le tabac (L.R.Q., chapitre I-2);
— la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-3);
— la Loi sur les licences (L.R.Q., chapitre L-3);
— la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31);
— la Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec (L.R.Q., chapitre R-5);
— la Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., chapitre R-20.1);
— la Loi concernant la taxe sur les télécommunications (L.R.Q., chapitre T-4);
— la Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives et prévoyant certaines dispositions concernant l'impôt sur la vente en détail (1989, chapitre 5).

* Ce projet de loi a été sanctionné le 11 avril 1990.

Décrets et règlements préparés pour adoption par le Conseil des ministres

Décret 513-89, 89-04-05

Décret autorisant le ministre du Revenu et le ministre délégué aux Affaires intergouvernementales canadiennes à signer des ententes concernant l'échange de renseignements entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de certaines autres provinces

Décret 514-89, 89-04-05

Décret autorisant le ministre du Revenu et le ministre des Affaires internationales à signer une entente concernant l'échange de renseignements en matière de taxes sur les ventes en détail, les carburants et les produits de tabac entre le Gouvernement du Québec et l'État du Maine

Décret 712-89, 89-05-10

Décret autorisant le ministre du Revenu et le ministre des Affaires internationales à signer une entente concernant l'échange de renseignements en matière de taxes sur les ventes en détail, les carburants, les cigarettes et les produits de tabac entre le Gouvernement du Québec et l'État du Vermont

Décret 879-89, 89-06-28

Règlement modifiant le Règlement sur l'administration fiscale

Décret 1037-89, 89-06-28

Décret autorisant le gouvernement à faire la remise des excédents de versements anticipés versés à certains bénéficiaires du programme d'Aide aux parents pour leurs revenus de travail, communément appelé APPORT

Décret 1038-89, 89-06-28

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 1344-89, 89-08-16

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 1764-89, 89-11-15

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 1803-89, 89-11-22

Règlement modifiant le Règlement sur les contributions au Régime de rentes du Québec

Décret 1804-89, 89-11-22

Décret autorisant le ministre du Revenu à conclure un accord avec Équifax Canada (Acrofax) Inc. afin de remplacer l'entente intervenue avec Acrofax Inc. le 12 septembre 1986

Décret 1877-89, 89-12-06

Règlement modifiant le Règlement sur les transporteurs internationaux et la Loi concernant l'impôt sur la vente en détail

Décret 140-90, 90-02-07

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 223-90, 90-02-21

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Décret 291-90, 90-03-07

Règlement modifiant le Règlement sur les impôts

Élément 4 — Direction et soutien administratif

Les fonctions comprises dans cet élément sont réparties entre le cabinet du Ministre et le bureau du sous-ministre, la Direction de la vérification interne, la Direction générale des ressources et la Direction générale de la planification et de la budgétisation.

La Direction de la vérification interne

Tel qu'il a été mentionné précédemment, la Direction de la vérification interne analyse la qualité de la gestion. Elle examine la procédure et les pratiques administratives et transmet au sous-ministre des suggestions et des recommandations susceptibles d'améliorer la performance des secteurs étudiés.

La Direction générale des ressources

Cette direction générale se compose de six directions dont les mandats sont d'offrir des services à l'ensemble des employés du Ministère, de conseiller les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et matérielles et de gérer, selon les lois établies, tous les documents actifs, semi-actifs et inactifs du Ministère.

Services professionnels

La Direction des services professionnels se compose du Service de l'organisation et du Service de la dotation.

Les principales réalisations du Service de l'organisation ont consisté à mener des études sur l'organisation et les structures administratives en collaboration avec les représentants des directions générales concernées, à maintenir à jour le plan d'organisation du Ministère et à évaluer, selon la méthode en usage, les emplois visés par les changements proposés. Ce service a aussi procédé à l'intégration des cadres intermédiaires dans leur nouveau système de classification et a continué son intervention dans le dossier de la prime aux professionnels dont le niveau de fonction est de complexité supérieure. Enfin, le Service de l'organisation a procédé aux études pertinentes à sa vocation dans les dossiers de la refonte qui sont en cours.

L'année qui vient de s'écouler a amené le personnel du Service de la dotation à faire face à une augmentation substantielle des activités. Cette augmentation est due à la délégation accentuée et régulière de l'Office des ressources humaines, aux activités de conseil et d'assistance aux gestionnaires et aux employés dans la perspective des changements importants produits par la refonte, à la constitution de réserves de candidats qualifiés pour assumer les mandats des nouveaux programmes ministériels et à l'implantation progressive de la bureautique pour toutes les activités pouvant être informatisées. Toutes ces activités ont pour objet une plus grande efficacité et un meilleur service à la clientèle, par la simplification et la rationalisation des opérations en gardant le souci constant de la qualité.

Les employés du service ont dû également développer leurs connaissances et leurs habiletés en vue d'accroître leurs aptitudes à assumer des mandats nouveaux de plus en plus complexes.

Des membres de comités d'évaluation ont reçu la formation de « Sélection-Plus » pour actualiser leurs compétences en sélection du personnel.

Plusieurs membres du service ont participé à divers comités ministériels et interministériels encadrant les activités habituelles et nouvelles. Ce sont, entre autres, la table d'échange et de concertation des participants à la dotation, l'évaluation de la Loi sur la fonction publique, la gestion et la promotion du personnel saisonnier.

La Direction des services professionnels se prépare, pour l'année qui vient, à recevoir les délégations que l'Office des ressources humaines prévoit augmenter au cours des prochains mois et à faire face aux effets de la refonte et aux nouvelles activités ministérielles tout en continuant d'améliorer ses interventions et ses processus.

Effectif autorisé

L'effectif autorisé pour le ministère du Revenu, au 31 mars 1990, était de 4 351 postes permanents à temps plein auxquels il faut ajouter 1 175 années-personnes pour des employés occasionnels.

Les 4 351 postes autorisés comprenaient 161 cadres supérieurs, 944 professionnels, 273 cadres intermédiaires, 1 206 techniciens et 1 767 employés de bureau.

Administration des conditions de travail

La Direction de l'administration des conditions de travail comprend le Service des relations du travail, le Service de la paye et des systèmes intégrés, le Service du bien-être et, depuis cette année, le Bureau de coordination pour les activités reliées à la refonte ainsi que le Service de l'implantation des changements technologiques.

Le Service des relations du travail a coordonné l'application des conventions collectives et des lois et règlements régissant les conditions de travail des différentes catégories de personnel. Il a accentué son rôle conseil auprès des gestionnaires dans la préparation de diverses causes qui ont été entendues devant les tribunaux administratifs. Il a actualisé les processus de consultation ou d'information selon les mécanismes prévus au guide d'interventions sur l'environnement humain et opérationnel auprès des différentes directions touchées par l'introduction des changements technologiques. Ce service a également préparé et diffusé des sessions d'information destinées à l'ensemble des gestionnaires du Ministère à la suite de la signature de la nouvelle convention collective des fonctionnaires pour 1989-1990.

Le Service de la paye et des systèmes intégrés a coordonné toutes les activités reliées à la paye et à l'administration des avantages sociaux. Grâce à la mécanisation de certaines activités, ce service a été en mesure d'améliorer ses services aux employés.

Quant au Service du bien-être, il a apporté l'appui logistique nécessaire à la préparation et à la tenue des activités organisées par les clubs sociaux. De plus, il a continué d'administrer divers programmes visant à améliorer le mieux-être et la qualité de vie des employés, l'accent ayant été mis sur la prévention et la détection de diverses maladies.

Le Bureau de coordination a été créé pour répondre aux besoins de gestion des activités engendrées par la refonte des systèmes administratifs.

Pour ce faire, le bureau a mis en place des mécanismes pour assurer la collecte et la transmission de l'information pertinente aux différents services ou directions, la coordination des interventions de chaque direction ou service de la Direction générale des ressources engagés dans les projets et la gestion des ressources budgétaires nécessaires à la réalisation des interventions.

Le Service de l'implantation des changements technologiques a été formé pour aider à la mise en pratique de la politique et du guide EHO en matière d'organisation du travail.

Son mandat est de conseiller, d'assister et de supporter les directions générales dans la réalisation des nouveaux modèles d'organisation du travail (ajustement des chaînes de traitement) en fonction des nouveaux systèmes administratifs, dans l'évaluation de leurs effets en dotation, en formation, en aménagement, etc. et dans la mise en place d'une organisation du travail permettant la valorisation et la prise de responsabilités des employés ainsi que l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Pour sa première année d'activité, le service a élaboré un projet de nouveaux modèles en organisation du travail et a participé à sa réalisation pour chaque direction générale qui sera touchée par l'implantation des nouveaux systèmes administratifs qui remplaceront le système SINTAX.

Développement des ressources humaines

La Direction du développement des ressources humaines a préparé et administré des programmes de formation et de perfectionnement, principalement dans les domaines de la gestion, des communications, de la fiscalité, des méthodes de travail, de l'informatique et de la bureautique. Au total, le Ministère a consacré plus de 21 004 jours-personnes à la formation de son personnel, dont plus de 1 000 jours pour le projet « Enregistrement » dans le cadre de la refonte. Ce chiffre représente près de 4,7 jours-personnes par employé régulier du Ministère, ce qui demeure supérieur à la moyenne observée dans l'ensemble de la fonction publique au Québec.

Cette direction a aussi administré le programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi pour le personnel féminin ainsi que les politiques d'égalité en emploi pour le personnel handicapé et le personnel issu des communautés culturelles.

Au cours de l'exercice 1989-1990, cette direction a déployé des efforts à la recherche et aux travaux d'analyse en pédagogie et en andragogie en vue de produire le matériel de formation pour chacun des projets de la refonte. Toujours dans le cadre de la refonte, beaucoup d'énergie a été consacrée de concert avec les différents participants des directions générales et des projets pour préparer l'implantation de la refonte en conformité avec le guide et la politique sur l'environnement humain et opérationnel.

Également cette année, la Direction du développement des ressources humaines a préparé, dans l'optique de l'amélioration des services-conseils et du support aux gestionnaires et aux responsables de la formation, un « Processus d'intervention en formation » qui comprend les étapes d'analyse, de réalisation et d'évaluation ainsi que les principes directeurs devant guider toute intervention en formation. Par ailleurs, le processus a été élaboré en considérant les assises dans le domaine du développement.

Ressources matérielles

La Direction des ressources matérielles regroupe trois secteurs d'activité : l'aménagement, l'approvisionnement et les services auxiliaires.

Au cours de l'exercice 1989-1990, le secteur de l'aménagement a concentré ses efforts sur la planification et la réalisation de projets d'aménagement nécessité par la refonte des systèmes administratifs et les besoins de fonctionnement des unités administratives. Une centaine de dossiers ont été analysés par le groupe d'architectes et plus d'une trentaine de projets ont été réalisés au cours de la même période.

Le secteur de l'approvisionnement a traité 2 102 demandes d'achat relatives à l'acquisition de biens, qui ont engendré 2 070 transactions administratives. Il a aussi administré 43 contrats d'entretien et procédé au renouvellement de 2 548 abonnements à divers périodiques totalisant 414 090,37 $. Ce secteur a traité 525 demandes de réparation d'appareils de bureau (machines à écrire, calculatrices, etc.) ainsi que 2 070 paiements reliés aux diverses commandes (fournitures, mobilier, réparations d'équipement, contrats d'entretien, locations mensuelles, transactions 224, 245).

Relativement à la gestion du parc des véhicules automobiles, le Service de l'approvisionnement a la responsabilité des demandes et du contrôle des certificats d'immatriculation et des cartes de crédit pour les 40 véhicules du Ministère.

Par ailleurs, en ce qui a trait à l'exploitation, le service a effectué 2 720 réservations de salles, 61 demandes d'entreposage, 7 demandes de destruction de documents, 279 demandes relatives aux totalisateurs, et 2 545 demandes d'éclairage et d'ouverture de portes, et a déposé 731 plaintes à la Société immobilière du Québec.

Pour ce qui est de la gestion des stocks de mobilier et d'équipement de bureau, nous consacrons approximativement 228 jours-personnes à l'administration de ces contrôles. De plus, la gestion des fournitures de bureau représente 228 jours-personnes annuellement.

Sur le plan des services auxiliaires, le centre de reprographie, situé à Sainte-Foy, a répondu à 17 400 demandes pour un tirage total de 13 216 417 copies. La mise à jour de la technologie ainsi qu'une approche axée sur la clientèle ont augmenté la capacité de répondre aux diverses demandes. Quelque 14 350 000 copies ont été effectuées à l'aide du parc de photocopieurs d'appoint constitué de 55 unités desservant l'ensemble des unités administratives du Ministère. Par ailleurs, 6 400 000 copies ont été effectuées par les ateliers du ministère des Approvisionnements et Services.

Le secteur de la téléphonie a acheminé à la Direction générale des ressources un total de 487 demandes qui consistaient en 231 ajouts, 904 déplacements, 50 enlèvements et 392 modifications d'options. De plus, 423 appels de réparations ont été transmis à Bell.

En ce qui a trait à l'exploitation, le bureau de Montréal a transmis à la Société immobilière du Québec 608 plaintes de diverses natures, lui a remis 156 demandes d'exploitation et a rédigé 232 bons de réparations de machines de bureau pour un coût total de 169 490 $. Enfin, nos véhicules de messagerie ont consommé 51 538,8 litres de carburant pour la somme de 29 588,51 $ et ont roulé l'équivalent de 209 525 kilomètres, le tout afin d'assurer un service de messagerie adéquat à l'ensemble du Ministère.

Direction de la gestion documentaire

Le mandat confié à cette direction en mars 1988 comprenait essentiellement l'élaboration des normes et méthodes visant le développement et l'implantation d'un programme de gestion documentaire spécifique au ministère du Revenu. Or, on peut affirmer aujourd'hui que certains éléments importants de ce dossier, soit la politique générale de gestion documentaire, les directives sur le calendrier de conservation, sur la destruction des documents et sur la gestion des documents semi-actifs, ont été réalisés et approuvés par les autorités du Ministère. Les autres éléments, soit les directives sur le plan de classification uniforme, sur les plans spécifiques et sur la gestion de la micrographie, seront prochainement terminés.

Les Archives nationales du Québec ont approuvé le 22 mars 1990 le calendrier de conservation, section documents de gestion, dont un résumé a été distribué aux différentes directions générales du Ministère.

Son application assurera la conservation des documents ayant une valeur administrative, légale ou patrimoniale. En revanche, le calendrier permettra la destruction des documents n'ayant plus aucune valeur, d'où des économies appréciables en espace et en équipement.

En ce qui a trait aux documents d'exploitation, l'élaboration des propositions provenant des différentes directions générales est en cours et le calendrier de conservation devrait être terminé et transmis aux Archives nationales du Québec d'ici la fin de 1990.

La Direction de la gestion documentaire travaille, en collaboration avec la Direction générale des systèmes d'information et les Archives nationales du Québec, à l'élaboration d'un modèle gouvernemental de calendriers de conservation des documents informatiques devant permettre la description et l'établissement de périodes de conservation pour ceux-ci. Il

convient de noter qu'il s'agit d'un domaine nouveau dans lequel le Ministère fait oeuvre de pionnier.

Depuis septembre 1989, en parallèle avec ces dossiers, la Direction de la gestion documentaire implante un plan de classification uniforme des documents de gestion dans l'ensemble du Ministère. Cent employés, sur une possibilité de 300, ont reçu la formation nécessaire et ont entrepris ou terminé l'implantation de ce plan dans leur direction générale. Un suivi est par ailleurs assuré par la Direction de la gestion documentaire. En ce qui a trait aux documents d'exploitation, le plan de classification est en cours d'élaboration en collaboration avec toutes les directions générales et tient compte évidemment des différents projets de la refonte.

Les bénéfices escomptés se manifesteront par une diminution du temps de recherche et une meilleure gestion des documents depuis leur création ou leur réception jusqu'à leur versement aux Archives nationales du Québec ou leur destruction.

De plus, cette direction a conçu un manuel de mise en exploitation du Centre de documents semi-actifs, qui définit les méthodes et formulaires permettant la mise sur pied d'un tel centre.

La Direction générale de la planification et de la budgétisation

Cette direction générale se compose de trois directions dont les mandats sont principalement de fournir les données et les outils nécessaires à la prise de décisions par les autorités du Ministère.

Études, recherches et statistique

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Direction des études, des recherches et de la statistique a créé et analysé des banques de données afin d'acquérir une meilleure connaissance de l'environnement et de la clientèle du Ministère. Elle a fourni à diverses directions générales une expertise statistique quant à l'échantillonnage et à l'analyse de données et elle a entrepris la compilation du contenu des publications portant sur la fiscalité des particuliers et des corporations pour les années 1988 et 1989.

En ce qui a trait au rôle conseil du Ministère auprès du gouvernement, la Direction des études, des recherches et de la statistique a préparé des prévisions de revenus et de certaines dépenses, puis a suivi les entrées fiscales dont l'administration est confiée au Ministère afin de pouvoir conseiller efficacement le ministère des Finances en matière de gestion des équilibres financiers du gouvernement. Elle a aussi coordonné la préparation du mémoire adressé à ce Ministère au sujet des modifications proposées aux lois fiscales et sociofiscales. À cette fin, elle a analysé les propositions formulées par les directions générales et a participé à la rédaction du mémoire.

De plus, la Direction des études, des recherches et de la statistique a mené diverses études *ad hoc* demandées par le Ministre ou le sous-ministre, toujours en vue de conseiller le ministère des Finances en matière de politiques fiscales et sociofiscales.

Enfin, elle a participé activement à la refonte des systèmes administratifs du Ministère, aux projets reliés à la tenue des comptes, aux formulaires de paiement et à la micrographie.

Planification et évaluation

En 1989-1990, la Direction de la planification a participé activement au cycle de gestion 1990-1991 en analysant et en évaluant l'environnement administratif du Ministère, en dégageant les préoccupations majeures pour les prochaines années et en proposant des objectifs ministériels et des plans d'action pour atteindre ces objectifs. Elle a également analysé les mémoires soumis par les directions générales afin d'en valider la conformité avec les objectifs fixés par le Ministère.

Cette direction produit des documents de stratégies d'implantation et d'organisation sur de nouveaux sujets touchant le Ministère. En matière de gestion du changement, elle coordonne les activités reliées à la gestion des préoccupations ministérielles.

Cette année, cette direction a débuté des travaux pour l'implantation de l'évaluation de programmes au Ministère, elle a participé au projet de refonte des systèmes administratifs du Ministère en collaborant activement à la préparation des plans annuel et triennal et en assurant leur concordance avec les orientations stratégiques du Ministère.

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Direction de la planification et de l'évaluation a traité plusieurs autres dossiers dont les plus importants ont été

— la gestion des politiques ministérielles;
— les systèmes d'information de gestion;
— le mécanisme de suivi du discours sur le budget;
— les ententes interministérielles.

Enfin, la Direction de la planification et de l'évaluation a représenté la Direction générale de la planification et de la budgétisation et le Ministère au sein de divers comités de nature ministérielle ou interministérielle.

Budget, contrôle des revenus et programmation

La Direction du budget, du contrôle des revenus et de la programmation est composée du Service du budget, du Service du contrôle des revenus et du Service de la programmation. Les fonctions du Service du budget comprennent principalement la coordination de l'ensemble des travaux reliés à la préparation du budget, la revue des programmes, les prévisions détaillées des crédits, l'étude des crédits devant l'Assemblée nationale et l'élaboration du budget supplémentaire. De plus, ce service s'est acquitté de ses responsabilités de contrôle et de suivi des engagements budgétaires, a préparé le dossier en vue de l'examen des engagements financiers en commission parlementaire et, finalement, a conseillé les autorités et les gestionnaires du Ministère sur l'application de la réglementation en vigueur.

Le Service du contrôle des revenus est responsable du contrôle de l'intégrité des revenus et recettes d'impôts, de taxes et d'autres sources, perçus par le Ministère, et de la préparation des données comptables et des états financiers préliminaires du Ministère. L'ensemble de ces revenus et recettes est d'environ 25 000 000 000 $ annuellement. Les différents travaux de conciliation, mensuels et de fermeture de l'exercice financier entre les divers registres et systèmes, effectués pour le Ministère et ayant pour objet la préparation de rapports financiers et l'établissement de la provision pour créances douteuses, constituent une partie importante de ses activités.

Dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, particulièrement dans le domaine de la comptabilité, le service a été grandement mis à contribution tant par l'équipe de projet pour les dossiers de conception que par celle qui effectue les travaux de validation et les tests d'essai.

Finalement, le Service de la programmation a conçu et développé de nouveaux outils de suivi de la gestion quant à la programmation sectorielle d'activités — sommaire et suivi trimestriel — et quant à l'utilisation des ressources humaines dans les différentes unités administratives. Également, il a procédé à l'identification et à la validation des gains des projets de la refonte des systèmes administratifs du Ministère, participé au suivi des plans de récupération des droits et d'équité fiscale, et analysé divers projets de développement ou de plans d'action dans le cadre du cycle de gestion. Parmi ses autres réalisations, on compte aussi la préparation du calendrier des activités cycliques majeures du Ministère.

Élément 5 — Services au public

Les fonctions comprises dans cet élément sont celles de la Direction générale des services au public et à l'entreprise.

La Direction générale des services au public et à l'entreprise

Cette direction générale a principalement pour tâche de renseigner les particuliers, les entreprises et le public en général sur les droits que leur confèrent les lois fiscales du Québec de même que sur les obligations qu'elles leur imposent.

Cette direction générale se compose de la Direction de la planification, de la coordination et des méthodes, de dix directions des Services à la clientèle réparties dans les diverses régions administratives du Québec, de la Direction des communications et de la Direction des formulaires.

Services à la clientèle

Durant l'exercice terminé le 31 mars 1990, les directions des Services à la clientèle ont répondu à plus de 2 951 238 demandes de renseignements formulées en personne, au téléphone ou par courrier. Il est à souligner que les demandes verbales de renseignements ont reçu une réponse immédiate dans plus de 90 % des cas et qu'on a répondu aux demandes formulées par écrit dans un délai de quelques semaines. Cela, grâce à la polyvalence et à la productivité de l'effectif.

Les bureaux permanents et provisoires de la Direction générale des services au public et à l'entreprise font l'objet du tableau 3.9 à la partie III de ce rapport, indiquant le nombre de visiteurs, de lettres et d'appels téléphoniques reçus durant l'exercice 1989-1990.

Trois autres réalisations des Services à la clientèle méritent d'être signalées.

La première vise le programme des bénévoles. Ce programme consiste à recruter et à former des bénévoles qui acceptent d'aider des particuliers à produire leur déclaration de revenus. Au cours de la période de pointe de l'impôt, plus de 1 500 bénévoles ont ainsi aidé 21 307 contribuables à bien remplir leur déclaration de revenus, dans les villes de Sherbrooke, Trois-Rivières, Québec, Montréal, Sept-Îles, Rimouski, Rouyn-Noranda, Jonquière et Sorel.

Durant la même période, les Services à la clientèle ont mis sur pied des bureaux provisoires de renseignements visant à fournir une assistance plus efficace et facilement accessible à la population des villes de Thetford-Mines, Laval, Saint-Hyacinthe, Gaspé, Îles-de-la-Madeleine, Val-d'Or, Baie-Comeau et Drummondville.

La troisième réalisation a été la présentation de quelque 210 séances d'information portant sur toute une gamme de sujets d'ordre fiscal, auxquelles ont participé environ 5 046 citoyens désireux de se renseigner sur des sujets aussi variés que l'impôt sur le revenu, les taxes à la consommation, les programmes

sociofiscaux, etc. Une dizaine de ces séances d'information ont pris la forme de participations à des émissions de radio et de télévision atteignant des milliers d'auditeurs. Mentionnons finalement que 42 de ces sessions d'information ont été organisées pour le bénéfice de futurs retraités de la fonction publique et d'organismes parapublics.

Communications

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Direction des communications a conçu et mis en oeuvre des programmes d'information, de publicité et de relations publiques ayant pour objet de faire mieux connaître au public que dessert le Ministère ses lois, règlements et méthodes ainsi que les services qu'il met à sa disposition.

Cette direction a été particulièrement active durant la période de pointe de l'impôt. En plus de participer aux travaux visant à simplifier le langage utilisé dans les formulaires de déclaration de revenus et de rendre leur présentation visuelle plus attrayante, la Direction des communications a planifié et réalisé une campagne d'information à la radio afin de faire connaître à la population certaines mesures fiscales. Cette direction a aussi coordonné la publication le 17 mars 1990 d'un cahier spécial de douze pages dans tous les quotidiens du Québec en vue d'aider les contribuables à connaître les changements dont ils devaient tenir compte au moment de remplir leur déclaration de revenus.

La Direction des communications a aussi coordonné la préparation d'une émission de télévision, d'une durée de deux heures, diffusée le dimanche 25 mars 1990 sur tout le réseau TVA. Au cours de cette émission, le ministre du Revenu, M. Yves Séguin, a expliqué aux téléspectateurs comment remplir correctement leur déclaration de revenus. Il a été secondé dans cette tâche par le personnel préposé aux renseignements qui était de service dans tous les bureaux du Ministère afin de répondre aux appels téléphoniques des téléspectateurs pendant toute la durée de l'émission.

La Direction des communications a également répondu à un grand nombre de demandes de renseignements et d'entrevues provenant des médias imprimés et électroniques. Elle a organisé une conférence de presse ministérielle le 1er décembre 1989 lors de la signature d'un protocole d'entente entre le ministère du Revenu et le Protecteur du citoyen qui rendait officielle la création du Bureau des plaintes au ministère du Revenu. Elle a également rédigé et diffusé plusieurs communiqués de presse ainsi que des publications de diverses natures traitant des activités du Ministère. Signalons aussi la rédaction ou la mise à jour de quatorze brochures et dépliants, en versions française et anglaise, qui ont été diffusés en 1989-1990 dans le but de renseigner les contribuables sur leurs droits et leurs obligations. Les clientèles privilégiées ont été les familles, les personnes retraitées et les personnes handicapées.

En 1989, la Direction des communications a modifié en profondeur la vocation du bulletin *Nouvelles fiscales du Québec* afin d'en faire un véhicule d'information s'adressant à tous les contribuables et mandataires désireux d'obtenir des renseignements en matière de taxes et d'impôt. Ceux-ci peuvent s'abonner afin de l'obtenir gratuitement cinq fois par année. Cette direction a aussi publié des chroniques mensuelles sur la fiscalité dans des magazines visant principalement les personnes à la retraite.

Le programme des bénévoles, établi conjointement avec Revenu Canada, s'est étendu à toutes les régions du Québec en 1989-1990. La Direction des communications a produit le matériel de formation utilisé par les bénévoles et a fait la promotion de ce programme.

La Direction des communications a réalisé, au cours de l'été 1989, un document vidéo sur le cheminement de la déclaration de revenus. Ce document a été utilisé à plusieurs occasions et il s'est avéré utile pour faire connaître les diverses activités du Ministère et pour démystifier le processus de traitement des déclarations de revenus.

Responsable de l'organisation et de la coordination des visites éducatives au Ministère, la Direction des communications a répondu aux demandes de divers groupes externes, principalement des enseignants du secteur de l'administration ou de la fiscalité, et, à l'occasion, des représentants d'autres gouvernements. En 1989-1990, elle a ainsi organisé neuf visites, accueillant plus de 120 visiteurs.

La Direction des communications a aussi coordonné la participation du Ministère à cinq salons et expositions qui se sont tenus à Québec, Hull et Montréal.

Mentionnons également que le développement des Services linguistiques de la Direction des communications a connu un essor appréciable en 1989-1990. Ces services ont procédé à l'élaboration et à l'implantation d'un programme linguistique ministériel et ont défini, dans le cadre du projet « Standards de communication » de la refonte des systèmes administratifs, les normes relatives à la correspondance au Ministère, en plus de faire face à une augmentation d'environ 15 % du volume des demandes de révision linguistique et de traduction par rapport à l'année dernière.

Finalement, soulignons que la Direction des communications s'est vue confier un mandat important dans le cadre de la refonte des systèmes administratifs du Ministère. La prise en charge de ce mandat, qui consiste à concevoir les lettres officielles et les

messages types créés par le centre de communication, doit se faire au rythme de l'implantation des nouveaux systèmes.

Formulaires

Dans la poursuite de ses mandats, la Direction des formulaires a procédé au cours de l'exercice 1989-1990, à la réalisation de travaux majeurs.

C'est ainsi que dès le début de l'année, elle a entrepris la révision complète de la directive interne SM-20. Cette opération a permis de doter le Ministère d'une politique de gestion de la conception et de la production des imprimés. Avec cette nouvelle directive, les règles sont plus claires et chacun peut maintenant connaître son niveau d'intervention et les responsabilités qu'il a à assumer dans ce domaine.

En ce qui a trait à l'organisation, les efforts de restructuration administrative se sont poursuivis dotant la gérance du personnel des entrepôts de Montréal et Québec d'un poste de gestion intermédiaire. Cela a permis également d'assurer une meilleure coordination de l'entrepôt temporaire qui sera utilisé pour la préparation et l'expédition des déclarations de revenus.

Cette direction a également été active dans plusieurs projets de la refonte en participant de façon directe à la préparation de différents modes de conception et d'approbation des communications écrites, à la préparation du recueil des standards de communication ainsi qu'à plusieurs comités destinés à convertir les formulaires reliés au projet de la refonte qui sont actuellement présentés sous forme de document préimprimé en un document pouvant être traité directement par l'ordinateur central du Ministère.

Le secteur de la photocomposition a également vécu des changements importants au cours de la dernière année. En effet, la Direction des formulaires a procédé à l'implantation de nouveaux systèmes d'édition électronique à l'aide d'outils de l'environnement Macintosh. Avec ces changements de technologie, le secteur de la « photocomposition » est devenu le secteur de « l'éditique ».

Une première expérience de production de formulaires complexes tels que les formulaires reliés à la TP-1 a permis de constater une amélioration très marquée de la productivité et de la qualité par rapport à la méthode utilisée antérieurement sur Compugraphique. Le domaine de l'éditique étant en pleine évolution, la Direction des formulaires se doit d'être constamment à l'affût des nouvelles technologies et méthodes si elle ne veut pas accuser de retards sur le marché et si elle veut entretenir le réseau d'échange qu'elle a avec les fournisseurs.

Afin de supporter les efforts d'informatisation, cette direction a effectué la préparation d'un plan triennal de développement des systèmes. Ainsi, au cours de l'année, elle a effectué le développement de deux systèmes, soit la version première du répertoire des formulaires du Ministère et un système de suivi budgétaire adapté à notre direction.

L'implantation des nouveaux systèmes étant prévue pour le début de l'exercice 1990-1991, la direction ne peut pour l'instant apprécier les résultats mais elle peut toutefois anticiper que la disponibilité de l'information permettra sans aucun doute d'alimenter les gestionnaires et les responsables de dossiers sur les décisions à prendre.

En ce qui a trait aux dossiers opérationnels majeurs, la déclaration de revenus TP-1 de 1989 constitue la prolongation du succès de l'année 1988, notamment par sa présentation graphique et sa simplification. Ainsi, des efforts ont été consacrés pour clarifier le contenu du guide, pour mettre en place le contrôle de la qualité des produits et pour fixer le choix du papier qui répond à nos exigences de qualité et de légèreté. La Direction doit également mentionner la diligence de la Direction générale des systèmes d'information à développer l'application de tri postal par itinéraires de distribution du courrier qui a permis des économies de près de 200 000 $.

Cette direction avait également des objectifs pour la distribution des formulaires de déclaration de revenus des particuliers. Ces objectifs étaient de réduire la consommation des distributeurs non officiels et de consolider celle des réseaux officiels (caisses Desjardins, Communications-Québec). Ces deux objectifs devaient tendre à un troisième soit de diminuer la consommation globale de la déclaration non adressée.

Les objectifs établis ont été atteints. En effet, la consommation totale de la déclaration non adressée a diminué de 2,7 % par rapport à l'an dernier et on note un déplacement de consommation vers nos réseaux officiels. Il a également été noté que la déclaration simplifiée continue d'être en demande avec une augmentation de 3 % tandis que la déclaration détaillée a connu une baisse de consommation de 7,3 %.

Finalement, la Direction des formulaires a raffiné ses méthodes de contrôle budgétaire afin d'assurer une meilleure utilisation des budgets qui lui sont confiés. Un mandat fut donné à une agente de gestion financière pour identifier les différents points critiques de contrôle. Ainsi, malgré d'importantes augmentations des coûts d'impression, le contrôle budgétaire plus serré a permis de réaliser des acquisitions de formulaires avec un budget inférieur à celui de l'année précédente.

2.2 Programme 02 : Aide financière au revenu de travail

L'administration de ce programme, rattaché au secteur des régimes de sécurité du revenu, est confiée à la Direction générale des opérations.

En 1989-1990, cette aide financière se partage entre deux mesures distinctes, soit le supplément au revenu de travail (SUPRET) et l'aide aux parents pour leur revenu de travail (APPORT).

Supplément au revenu de travail (SUPRET)

Cette mesure a été créée en 1979. Au cours de l'exercice 1989-1990, elle visait à aider les personnes seules et les couples sans enfants qui ont un revenu de travail dont le revenu total est inférieur à un montant déterminé annuellement par le gouvernement. L'objectif visé était d'inciter les bénéficiaires à demeurer sur le marché du travail.

La diminution constante du nombre de bénéficiaires admissibles à ce programme est due à son remplacement graduel par le programme d'aide aux parents pour leur revenu de travail. Pour sa dernière année d'existence, un montant de 2 188 126 $ a été versé à 7 128 bénéficiaires.

Aide aux parents pour leur revenu de travail (APPORT)

Cette mesure, annoncée lors du discours sur le budget du 30 avril 1987, vise précisément à fournir une aide financière aux familles avec enfants à charge.

Le ministère du Revenu du Québec a débuté en mars 1989 la première conciliation entre les acomptes versés par le ministère de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle et la prestation réelle due aux bénéficiaires. Cette conciliation couvrait l'année d'imposition 1988.

Pour l'année d'imposition 1988, il y a eu 19 864 dossiers conciliés dont 10 509 remboursements (8 364 148 $), 1 707 néants et 7 648 soldes. Par le décret 1037-89 du 28 juin 1989, le gouvernement a autorisé le ministère du Revenu à procéder à une remise de dette de 2 713 600 $ pour ces soldes.

2.3 Programme 03 : Contrôle des jeux de hasard et des courses

La Régie des loteries et courses du Québec administre ce programme en vertu de la Loi sur les loteries, les courses, les concours publicitaires et les appareils d'amusement. Elle soumet à l'Assemblée nationale son propre rapport annuel.

Partie III
Tableaux de statistiques administratives

3.1 Budget du ministère du Revenu réparti par programme, exercice 1989-1990

Programme	Montant (000 $)** 1989-1990
Programme 01 — Administration fiscale	297 094,3
Programme 02 — Aide financière au revenu de travail	17 575,0
Programme 03 — Contrôle des jeux de hasard et des courses	2 953,4
Total	**317 622,7**
Moins : crédits permanents	39 757,1
Crédits votés	**277 865,6**

** Crédits dont disposait le Ministère au 31 mars 1990

3.2 Sommaire des dépenses de fonctionnement par catégorie, exercice 1989-1990

Catégorie	Montant (000 $)*** 1989-1990
— Traitements : employés permanents	140 196,5
— Traitements : employés occasionnels	33 562,9
— Transport et communications	22 179,8
— Services professionnels et administratifs	11 450,2
— Dépenses permanentes — mandataires et surintendant des faillites	7 226,5
— Entretien et réparations	3 028,5
— Loyers	33 855,2
— Fournitures et approvisionnement	9 177,0
— Matériel et équipement	1 262,3
— Autres dépenses	261,4
— Dépenses permanentes — intérêts	51 280,6
— Dépenses de capital	3 152,9
— Dépenses de transfert	10 502,8
Total	**327 136,6**

*** Ces données, même si elles sont considérées comme définitives, peuvent faire l'objet d'ajustements jusqu'à la publication des comptes publics.

3.3 Catégories de clientèle desservie par le ministère du Revenu, exercice 1989-1990

Catégorie de clientèle	Nombre 1989-1990
Particuliers[1]	4 284 919
Corporations[2]	241 271
Employeurs[2]	223 605
Bénéficiaires :	
Aide financière au revenu de travail[3]	8 058
Remboursement d'impôts fonciers[4]	647 518
Aide aux parents pour leurs revenus de travail	19 864
Allocation pour enfants de moins de 6 ans[4]	3 705
Logirente[5]	48 574
Mandataires[6] :	
Vente au détail	261 861
Carburants	8 243
Tabac	1 170
Télécommunications	4 122
Repas et hôtellerie	26 780

1. Déclarations originales traitées, sans égard à l'année d'imposition
2. Au 31 mars 1990
3. Les demandes acceptées selon les listes de l'informatique du Ministère, au 31 mars 1990
4. Selon l'émission des avis de cotisation
5. Estimation des données jusqu'à la fin du programme
6. Au 31 décembre 1989

3.4 Revenus fiscaux, revenus divers et contributions, exercices 1988-1989 et 1989-1990

	Montant (000 000 $)[1]	
	1988-1989	1989-1990
Revenu fiscal		
Impôts sur les revenus et sur les biens		
Particuliers	10 065,6	10 228,6
Corporations[2]	1 580,8	1 890,4
Successions	(2,3)	(1,3)
Total	**11 648,7**	**12 117,7**
Taxes à la consommation		
Vente au détail	4 281,2	4 471,2
Carburants	1 224,3	1 256,8
Tabac[3]	554,5	515,3
Repas et hôtellerie	433,0	470,2
Télécommunications	145,4	160,0
Publicité électronique	10,9	11,4
Total	**6 649,4**	**6 884,9**
Droits et permis		
Boissons alcooliques	51,4	49,8
Opérations forestières	26,6	32,6
Pari mutuel	23,2	21,3
Autres droits et permis	19,1	23,4
Total	**120,3**	**127,1**
Revenus divers		
Intérêts	149,7	198,3
Frais de perception	28,5	28,9
Amendes, sommes recouvrées ou provenant de biens saisis	33,2	36,6
Total	**211,4**	**263,8**
Total des revenus	**18 629,8**	**19 393,5**
Contributions		
Fonds de l'assurance-maladie	2 146,9	2 418,3
Régime de rentes	1 985,0	2 253,3
Total	**4 131,9**	**4 671,6**
Total global	**22 761,7**	**24 065,1**

1. Ces montants, même s'ils sont considérés comme définitifs, peuvent faire l'objet d'ajustements jusqu'à la publication des comptes publics.
2. Comprend l'impôt sur les profits, la taxe sur le capital, la taxe sur les lieux d'affaires, l'éducation et les valeurs mobilières.
3. Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.

3.5 Remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis, exercices 1988-1989 et 1989-1990

	Montant ($)	
Provenance	**1988-1989**	**1989-1990**
Impôts sur les revenus et sur les biens		
Particuliers	1 798 222	2 241 542
Corporations	188 595	301 325
Successions	775	604
Total	**1 987 592**	**2 543 471**
Taxes à la consommation		
Vente au détail	36 123	38 893
Carburants	37 548	40 439
Tabac	4 554	4 982
Repas et hôtellerie	301	438
Autres	106	51
Total	**78 632**	**84 803**
Autres sources		
Opérations forestières	1 742	1 229
Autres droits et frais de permis	609	608
Total	**2 351**	**1 837**
Total global	**2 068 575**	**2 630 111**

3.6 Encaissements à la fin des exercices financiers 1988-1989 et 1989-1990

Provenance	Nombre	Montant (000 000 $)	Nombre	Montant (000 000 $)
	1988-1989		1989-1990	
Impôt des particuliers	2 263 302	1 962,1	2 257 489	2 247,0
Retenues à la source	2 539 415	14 074,1	2 680 819	15 073,2
Impôt des corporations	622 725	1 806,6	667 071	2 201,3
Taxe de vente	1 076 572	4 356,0	1 101 039	4 529,6
Carburants	21 671	1 267,6	22 940	1 296,2
Repas et hôtellerie	235 006	435,9	243 083	465,8
Tabac	2 332	657,6	2 322	663,8
Télécommunications	3 367	145,0	4 140	157,1
Publicité électronique	1 562	10,8	1 572	11,4
Successions et dons	298	4,2	175	1,3
Pari mutuel	753	23,0	752	21,1
Autres	7 564	386,0	5 958	344,4
Total	**6 774 567**	**25 028,9**	**6 987 360**	**27 012,2**

3.7 Avis de cotisation émis en 1988-1989 et en 1989-1990

	Nombre	
	1988-1989	1989-1990
Impôt sur le revenu des particuliers		
Avis originaux[1]		
Remboursement	2 972 251	2 557 022
Solde impayé	581 087	555 468
Néant	695 101	1 172 429
Total[2]	**4 248 439**	**4 284 919**
Nouveaux avis		
Remboursement	103 416	81 930
Solde impayé	114 569	91 593
Néant	8 626	8 555
Total[2]	**226 611**	**182 078**
Total des avis[2]	**4 475 050**	**4 466 997**
Impôt sur le revenu des corporations[3]		
Total	**202 428**	**248 057**
Total global	**4 477 478**	**4 715 054**

1. Déclarations originales traitées, sans égard à l'année d'imposition
2. Données du traitement mécanisé de mars à février
3. Déclarations originales et modifiées

3.8 Comptes débiteurs nets, à l'exclusion des comptes de faillis, au 31 mars 1989 et au 31 mars 1990

Provenance	Montant (000 $)[1]	
	Au 31 mars 1989	Au 31 mars 1990
Employeurs	82 148	94 956
Particuliers	317 349	336 840
Corporations	48 834	73 007
Successions[2]	7 453	4 542
Mandataires (taxes à la consommation)	111 507	110 960
Autres[3]	7 984	5 171
Total	**575 275**	**625 476**

1. Ces données, même si elles sont considérées comme définitives, peuvent faire l'objet d'ajustements jusqu'à la publication des comptes publics.
2. Montant brut
3. Dons, licences, Régie des loteries et courses, transferts de terrains, valeurs mobilières, opérations forestières, etc.

Note 1 : Aux fins de préparation des comptes publics du gouvernement, les montants d'impôts retenus à la source et de taxes perçues en mars, montants remis en avril par les employeurs et les mandataires, sont considérés comme des comptes débiteurs de l'exercice précédent.

Note 2 : Certains chiffres de 1989 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 1990.

3.9 Nombre de visiteurs, de lettres et d'appels téléphoniques reçus dans les bureaux de la Direction générale des services au public et à l'entreprise, exercice 1989-1990

Bureau	Nombre de visiteurs	Nombre d'appels	Nombre de lettres	Total
Sainte-Foy	56 797	404 775	111 258	572 830
Montréal	284 452	1 089 732	169 459	1 543 643
Hull	22 784	102 462	3 765	129 011
Jonquière	11 100	98 519	6 195	115 814
Rimouski	11 895	98 598	3 776	114 269
Rouyn-Noranda	13 569	61 447	4 642	79 658
Sherbrooke	21 166	130 843	7 366	159 375
Trois-Rivières	16 692	106 729	3 754	127 175
Sept-Îles	6 516	32 369	1 650	40 535
Sorel	10 411	29 614	2 605	42 630
Québec	26 298	S/O[1]	S/O[1]	26 298
Total global	**481 680**	**2 155 088**	**314 470**	**2 951 238**

1. Les appels et la correspondance sont acheminés au bureau de Sainte-Foy.

3.10 Indicateurs d'efficience, exercices financiers de 1983-1984 à 1989-1990

Indicateur	1983-84	1984-85	1985-86	1986-87	1987-88	1988-89	1989-90
Coût par 100 $ perçus[1]	1,43 $	1,26 $	1,24 $	1,18 $	1,15 $	1,18 $	1,26 $
Coût global[2] par 100 $ perçus[1]	1,75 $	1,51 $	1,36 $	1,29 $	1,27 $	1,28 $	1,36 $

1. Les coûts de perception ne tiennent pas compte des pertes pour mauvaises créances.

2. Le coût global inclut les frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux. Ces frais font l'objet du tableau 3.11.

Note : Depuis 1988-1989, le Service de la téléphonie est passé du budget du ministère du Revenu à celui du ministère des Communications.

3.11 Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux, exercices 1988-1989 et 1989-1990

	Montant $	
Ministère ou organisme	**1988-1989**	**1989-1990**
Ministère des Finances		
Service de la comptabilité	624 000[1]	655 000[1]
Ministère de la Justice		
Contentieux	1 715 900	1 523 400
Office des ressources humaines (à titre d'employeur)		
Régime de rentes du Québec	2 437 077	2 751 896
Fonds de l'assurance-maladie	5 162 467	5 754 743
Assurance-chômage	3 926 981	3 736 357
Assurances	344 872	384 560
Fonds d'accident (CSST)	604 655	786 409
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	7 563 126	8 166 703
Total	**22 379 078**	**23 759 068**

1. Dépenses approximatives

ISBN 2-551-14459-0

90000

9 782551 144594

Imprimé au Québec (Canada)

Ministère
du Revenu